

2019-1-FR01-KA204-063158

M4M

Migrants for Migrants

**Insertion des migrants, dialogue
interculturel et social**
**Guide pour les professionnels et bénévoles
des services d'insertion (IO5)**

2022



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Afeji



IRTS
Institut Regional
du Travail Social
Institut de Recherche

kmOp



aproximar
COMUNITA' DI VOLONTARIATO MILANO, ONLUS



Partenaires

AFEJI – France

COMPASS – Autriche

IRTS – Association Régionale du Travail Social Hauts de France – France

KMOP – Grèce

Associazione di Volontariato Onlus San Giuseppe – Italie

Aproximar - Cooperativa de Solidariedade Social – Portugal

ASSOC - Asociata Profesionala Neguvernamentala de Asistentă Socială – Roumanie

Coordinateur du projet

AFEJI

Date de publication

2022

Numéro du projet 2019-1-FR01-KA204-063158

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne, dans le cadre du programme E+. Cette publication n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.



Migrants for Migrants

Using the buddy system to foster integration of asylum seekers in the society

Informations sur le document		
Leader de la production intellectuelle	KMOP	
Co-leader	Compass	
Contribution et révision	Tous les partenaires	
Appel	Erasmus+ 2019 - KA204 – Partenariats stratégiques pour l'éducation des adultes	
Numéro du projet	2019-1-FR01-KA204-063158	
Niveau de dissémination		
PU	Public	X
PP	Réservé aux autres participants du programme (services de la Commission inclus)	
RE	Réservé à un groupe désigné par le consortium (services de la Commission inclus)	
CO	Confidentiel, seulement pour les membres du consortium (services de la Commission inclus)	

Contenu

I.	Introduction	5
II.	Instructions sur les services d'insertion pour les migrants, dialogue multiculturel et social	6
III.	Lignes directrices pour l'application du Buddy System et l'organisation des formations	10
IV.	Lignes directrices pour les normes de qualité en matières de mentorat	21
V.	Foire aux questions (FAQ)	27
VII.	Recommandations politiques sur l'intégration des migrants Du côté portugais, les informations collectées sont basées sur le retour d'information des participants à l'action de formation et sur un rapport contenant des recommandations politiques issues des sessions de sensibilisation et des groupes de discussion avec 15 personnes migrantes (Costa & de Paula, 2021):	36
VIII.	Recommandations issues de la mise en œuvre du programme de mentorat M4M dans les pays partenaires	46
IX.	Bibliographie	46

I. Introduction

Migrants for Migrants (M4M) est un projet financé par l'Union européenne qui s'adresse aux migrants et aux réfugiés qui cherchent à s'installer dans un nouveau pays d'accueil, ainsi qu'aux professionnels et aux bénévoles des services d'intégration. Le projet est mis en place au Portugal, en France, en Autriche, en Grèce, en Italie et en Roumanie.

L'objectif global du projet M4M est d'encourager l'inclusion des migrants dans leur communauté d'accueil en ayant recours au « Buddy System », qui est un système de mentorat. L'inclusion peut être facilitée grâce à l'autonomisation des migrants et en créant des liens durables entre services sociaux, associations et administrations locales.

Le mentorat peut être défini comme la relation entre deux individus : le mentoré, personne qui bénéficie des connaissances, des compétences ou de l'expérience d'un autre individu appelé le mentor. Le mentorat se caractérise par l'absence de rôles déséquilibrés (Finnegan et coll., 2010). Le « Buddy System » est un système de mentorat centré sur les besoins et les envies des mentorés. Ainsi, il est adapté au contexte et aux défis auxquels le mentoré est confronté tout en tenant compte des ressources disponibles. De plus, le « Buddy System » est un modèle de co-construction : il est à la fois élaboré par le mentor et le mentoré. Le mentor dispose d'un certain niveau de flexibilité pour aider le mentoré (Hudson, 2012).

L'objectif du « Buddy System » est de développer les compétences personnelles, sociales et professionnelles des individus, tout en apportant des avantages à la communauté en retour. Le « Buddy System » est souvent utilisé pour l'insertion culturelle, dans le but de favoriser l'intégration sociale et culturelle d'une personne dans la communauté d'accueil par un mentor qui connaît cette même communauté (MPATH, 2017). Le « Buddy System » permet aux migrants et aux réfugiés de construire une relation de confiance qui apporte stabilité et soutien avec les mentors (également appelés « buddies ») qui les aident à s'intégrer à leur nouvel environnement et font office de référent pour toute question ou obstacle lié à l'intégration (SOFIE, 2017).

Le programme de mentorat de M4M est basé sur le programme « Mentors for migrants » (Portugal), qui a été élu meilleure pratique européenne par les partenaires de M4M en matière de logement, d'éducation, d'intégration sur le marché du travail, d'accès aux soins, d'activités sociales et de culture.

Dans le cadre du projet M4M, les résultats suivants ont été créés et sont disponibles sur le [site web](#) du projet M4M :

- **Analyse des données sur les services disponibles et les conditions actuelles des migrants arrivés récemment dans les pays partenaires**, un rapport de synthèse qui repose sur l'analyse des conditions, services et pratiques dont disposent les migrants dans les pays partenaires (Portugal, France, Autriche, Grèce, Italie et Roumanie).
- **Modèle du Buddy System**, un guide spécialisé dans le mentorat et l'accompagnement des migrants et réfugiés arrivés récemment.
- **Programme de formation**, en d'autres termes, des modules de formation à destination des professionnels et bénévoles dans le domaine de

l'insertion avec un processus étape par étape dans le but d'informer et de renforcer les compétences en matière de mentorat.

Le but du guide est de fournir des instructions aux professionnels et bénévoles qui travaillent pour des ONG ou pour l'insertion des migrants afin qu'ils puissent utiliser les résultats du projet M4M pour la mise en œuvre de programmes de mentorat. Le guide démarre par une brève analyse de l'importance du dialogue multiculturel ainsi que par des instructions destinées aux professionnels qui travaillent dans l'insertion et qui souhaitent s'investir dans un programme de mentorat.

Ensuite, la structure et les étapes du programme de mentorat M4M sont présentées, ainsi qu'un chapitre sur les ateliers de formation pour mettre en œuvre le mentorat et sur les indicateurs qui permettent de l'évaluer. Par la suite, un chapitre est dédié à une foire aux questions (FAQ). Il a été élaboré après l'expérimentation du mentorat dans les pays partenaires. À la fin du guide, l'objectif de l'insertion des migrants est analysé selon deux axes : le chapitre VI fait référence aux pratiques européennes considérées comme la première étape du projet, tandis que le dernier chapitre aborde les recommandations politiques selon les pays partenaires.

II. Instructions sur les services d'insertion pour les migrants, dialogue multiculturel et social

Le rôle du mentorat et du dialogue multiculturel dans l'intégration des migrants

Les services offerts aux migrants dans le pays d'accueil sont variés : cours de langue, orientation sociale et culturelle, formation professionnelle et aide pour accéder aux services primaires (santé et éducation).

De nombreux acteurs sont impliqués dans l'insertion des migrants puisqu'il s'agit d'un processus à trois niveaux : individuel, local et national. Parmi les parties prenantes les plus investies, on trouve les autorités locales, les prestataires de services sociaux, les associations bénévoles, les ONG... Malgré leur engagement, un programme de mentorat reste nécessaire pour que l'intégration des migrants soit la plus efficace possible.

Pour ce faire, il faut que les mentors (souvent bénévoles et souvent issus de l'immigration eux-mêmes) suivent les objectifs et les étapes telles qu'elles sont décrites dans le programme de mentorat. En général, le mentorat est une expérience entre le mentor et le mentoré. Ils se rencontrent une première fois et mettent au clair les objectifs du programme, à savoir transmettre des connaissances et développer ses soft skills¹. Une relation basée sur la confiance, le respect et la compréhension s'établit alors dans un contexte informel pour promouvoir la transmission de connaissances et l'apprentissage mutuel. L'objectif principal du mentorat est de promouvoir l'intégration des migrants dans leur pays d'accueil pour limiter l'exclusion et la marginalisation. En d'autres termes, le mentor a un rôle crucial puisqu'il doit partager des idées, des connaissances et des compétences avec le migrant de manière

¹ Compétences personnelles

informelle et personnalisée. De plus, il doit lui enseigner la langue, la culture et les valeurs de la communauté d'accueil.

De ce point de vue, la difficulté du mentorat est de promouvoir une approche multiculturelle ainsi qu'un dialogue interculturel, qui sont des éléments très importants pour garantir aux migrants une intégration réussie. Ainsi, le rôle des mentors consiste également à expliquer au mentoré le contexte dans lequel il se trouve, en encourageant des actions concrètes pour l'inclusion et l'intégration.

On comprend ainsi pourquoi les décideurs politiques mettent en avant la communication interculturelle dans les processus d'insertion. La communication interculturelle sert parfois de guide pour la gouvernance et la gestion des migrations. En Italie, par exemple, le processus de gouvernance des migrations repose sur les principes de la communication interculturelle.²

Le rôle du dialogue multiculturel dans l'intégration des migrants est fondamental. Il permet de mettre en place la pratique culturelle et la transmission du patrimoine culturel par les populations majoritaires et minoritaires afin de promouvoir l'égalité et la non-discrimination. Le multiculturalisme est souvent défini comme un modèle théorique qui reconnaît l'importance de la diversité, de la culture et des identités dans le processus d'intégration, en particulier celles des groupes minoritaires, pour prévenir l'exclusion des différents groupes culturels et renforcer la confiance et la cohésion interculturelles.³

Toutefois, pour garantir l'intégration des migrants, mais aussi la motivation et le professionnalisme des mentors, des formations spécifiques doivent être suivies pour renforcer la relation entre mentor et mentoré et promouvoir les interventions qui ont pour objectif de renforcer le multilinguisme, la formation interculturelle des opérateurs et les pratiques d'enseignement pour promouvoir le dialogue interculturel.⁴

Favoriser le dialogue multiculturel et social

S'il est vrai que le phénomène migratoire est apparu avec la naissance de l'espèce humaine et a toujours caractérisé l'histoire de la population et des individus ; il est également vrai que vers les années 1980, le nombre de migrations internationales a augmenté, ce qui a conduit les entreprises à s'interroger sur les modèles culturels et sociaux de référence ainsi que sur les mécanismes de gouvernance. C'est la présence de plusieurs cultures et langues au même endroit qui a permis de lancer une discussion sur le dialogue multiculturel. Il s'agit « d'un échange ouvert et respectueux de points de vue entre individus et groupes appartenant à des cultures différentes qui conduit à une compréhension plus profonde de la perception globale de l'autre ».⁵

En d'autres termes, il est nécessaire de dialoguer avec des personnes ayant une culture différente de la sienne : on ne peut pas se contenter d'échanger seulement

² Michaela Čiefová, L'éducation interculturelle comme outils pour l'intégration des migrants.

³ Stratégies d'intégration interculturelle : gérer la diversité comme une opportunité Modèle de structure pour une stratégie d'intégration interculturelle au niveau national

⁴ Catarci, Fiorucci 2014

⁵ *Autobiographie de rencontres interculturelles*. Contexte, concepts et théories, Division des politiques linguistique du Conseil de l'Europe, mars 2008

avec celles qui partagent nos traditions et notre histoire. Nos villes accueillent de nombreux étrangers. La connaissance culturelle de l'autre est la pierre angulaire de la coexistence et de l'assistance. Ceux qui accueillent et soutiennent le migrant, dans le cadre du mentorat, le plus grand défi est de connaître et de chercher des formes de communication pour transmettre les éléments fondamentaux de leur culture afin qu'ils puissent rester présents dans la vie sociale de la communauté d'accueil.

Cependant, le dialogue interculturel et le dialogue sur l'insertion posent de nombreux défis à l'heure actuelle. Tout d'abord, il faut s'intéresser à l'histoire et aux valeurs des migrants. Ils manifestent de plus en plus le désir d'établir un dialogue avec les sociétés d'accueil pour être reconnus comme des êtres humains ayant leur propre culture, histoire et tradition. Le deuxième point est celui de la religion ; dans le phénomène migratoire, une demande de reconnaissance et de respect émerge.

La barrière de la langue représente également un défi : ne pas connaître la langue de l'autre personne est un obstacle à la communication. Il ne s'agit pas seulement d'avoir une langue commune mais aussi de la difficulté de trouver des termes qui correspondent à la traduction de ce que l'on veut dire car tous les mots d'une langue ne sont pas traduisibles dans une autre. Il est donc nécessaire de privilégier les significations et les valeurs que l'autre porte, en respectant et en s'intéressant aux différentes cultures. Enfin, il y a la pauvreté l'exclusion et la discrimination, autant de facteurs qui risquent de compromettre la pratique du dialogue interculturel.⁶

Les partenaires M4M ont développé des supports au sujet du dialogue multiculturel et de la communication. Ils sont disponibles sur le [site web](#) du projet M4M.

Recommandations pour les services d'insertion et pour les professionnels

Afin d'optimiser l'intégration sociale, économique et professionnelle des migrants et réfugiés récemment arrivés, les services d'insertion et les professionnels devraient :

- Développer les compétences de communication : afin d'encourager la communication ouverte et l'apprentissage continu tout en fournissant des informations pertinentes aux migrants.
- Faire office de modèles : ils doivent montrer l'exemple en matière de comportements sociaux et incarner les valeurs culturelles.
- Rester motivé et positif : avoir une attitude positive et renforcer la confiance en soi des migrants.
- Pratiquez l'écoute active : grâce à une écoute active, il est possible de prendre la décision consciente d'écouter avec intention.
- Développer l'empathie : comprendre les difficultés et les préoccupations des migrants.
- Donner votre avis de manière honnête.
- Aider en priorité les nouveaux arrivants à s'intégrer dans les communautés d'accueil (SOFIE, 2017).

⁶ Catherine Withol de Wenden, *Dialogue interculturel dans une perspective européenne*, in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturele*, Quaderni ISMU 2/2008

Par conséquent, les services d'insertion et les professionnels doivent disposer de certaines **compétences** telles que :

- De bonnes compétences de communication :
 - Communication verbale et non verbale (ton de voix, expressions faciales, gestes, langage corporel, contact visuel, manière de s'habiller). Un examen des conventions, des normes et des modèles de communication non verbale peut être très bénéfique, surtout entre les cultures.
 - Communication écrite et orale.
 - Surmonter les obstacles à la communication (MPATH, 2016).
- Résistance : capacité à développer des attitudes positives en réponse aux problèmes, à surmonter les obstacles et à résister à la pression. Facteurs qui encouragent la résistance : attitude positive, optimisme, capacité à réguler ses émotions et capacité à rebondir après un échec (MPATH, 2016).
- Gestion des conflits : les conflits peuvent générer des tensions entre les individus/groupes. Ils peuvent être dus à une différence de points de vue et/ou de sentiments négatifs.
 - Il peut être destructeur, avec un développement de sentiments négatifs et une forte dépense d'énergie.
 - S'il est bien géré, il peut être constructif, libérant l'émotion et le stress, gérant les tensions, tout en offrant une opportunité de trouver ensemble une issue au conflit (MPATH, 2016).
- La prise de conscience du processus nécessaire pour créer une relation efficace : promouvoir et créer une relation de confiance, renforcer les progrès et le développement de l'autonomisation, favoriser la prise de décision et garantir la confidentialité (MPATH, 2016).
- Apprentissage tout au long de la vie et développement continu : les professionnels doivent s'engager dans un développement continu des compétences et une formation avancée pour développer leurs compétences d'expert (MPATH, 2016).
- Sensibilisation au modèle systémique et écologique : le modèle écologique/systémique défend le fait que les personnes vivent et interagissent dans différents contextes et sont donc influencées par ceux-ci, depuis l'enfance (Bronfenbrenner, 1994). Cette prise de conscience est particulièrement pertinente dans le cadre du travail avec les migrants et les réfugiés, car elle peut sensibiliser les professionnels à certaines réactions, façons de penser et barrières que les migrants peuvent avoir ou affronter. Exemple : Dans certaines cultures, le contact visuel direct est normal, alors que dans d'autres cultures, il peut être considéré comme impoli et intrusif.
- Compétences interculturelles : être sensible aux perceptions et aux systèmes de valeurs des autres, tout en ayant conscience de son propre environnement culturel. La communication et la coopération interculturelles reposent principalement sur l'observation, l'écoute et la sensibilité (SOFIE, 2017). L'adaptabilité, la flexibilité et la compassion sont des compétences cruciales pour travailler avec les migrants et les réfugiés. En outre, les réfugiés attendent des professionnels qu'ils fassent preuve de connaissances sur le système social

et juridique (notamment sur le système d’asyle, les droits et responsabilités des réfugiés/demandeurs d’asile, les autorités publiques) et qu’ils fassent preuve d’une compréhension multiculturelle (SOFIE, 2017).

III. Lignes directrices pour l’application du Buddy System et l’organisation des formations

Le modèle du Buddy System

Le modèle du Buddy System est un cadre permettant de fournir un guide de service bien géré, spécialisé dans l’offre de mentorat et de soutien aux migrants et réfugiés nouvellement arrivés. Il comprend des éléments clés et des lignes directrices pour construire une méthodologie d’apprentissage non formel/par les pairs.

Ce cadre de travail détaillé est comme un plan d’action pour avoir une vue d’ensemble de la manière dont un programme de mentorat pourrait être développé : Quelles sont les différentes étapes individuelles nécessaires à la mise en place d’un tel programme ? Comment les différentes étapes interagissent-elles ? Quels sont les acteurs impliqués et quelles sont leurs rôles et tâches dans le programme ?

Dans son chapitre général, les rôles des personnes impliquées dans le modèle du Buddy System sont décrits : du mentoré au coordinateur des mentors en passant par le mentor, ainsi que l’importance d’une relation de confiance, mais aussi une relation de mentorat bien définie et sur laquelle il faut s’appuyer par écrit.

La méthodologie est basée sur une approche participative (méthode de co-construction), ce qui signifie que l’objectif global est de favoriser l’initiative et la responsabilité propres du mentoré, ainsi que d’intégrer les ressources existantes du mentoré, de sorte que la participation active du mentoré soit encouragée et permise.

Les différentes étapes du programme de mentorat sont analysées en détail dans le modèle du Buddy System (IO2), disponible sur le [site web](#) du projet, en termes de théories et d’activités, tandis que dans les annexes du modèle du Buddy System, le lecteur peut trouver des modèles utiles pour la mise en œuvre de chaque étape.

Rôles pour le mentorat



Le mentor

Le mentor peut être toute personne désireuse d'utiliser son expérience pour donner l'exemple de comportements positifs à une personne migrante, de manière constructive et de préférence sur une base volontaire. Le mentor est responsable de l'engagement dans la relation de mentorat pour soutenir un mentoré (la personne qui reçoit le soutien), de la préparation, de la conduite et de l'évaluation des sessions de mentorat conformément à la portée et à l'objectif du programme, et de la communication de tout problème au coordinateur des mentors. Le mentor doit avoir une sensibilité culturelle et être prêt à consacrer du temps et des efforts pour soutenir les migrants nouvellement arrivés. Il peut s'agir d'un migrant ou d'un réfugié qui vit dans le pays d'accueil depuis un certain temps, ou même d'une personne née dans le pays et issue de l'immigration, qui connaît la langue et les procédures des autorités locales. La personne fera office de « pont » entre eux et le mentoré. En ce qui concerne leurs qualités, les mentors doivent faire preuve d'ouverture d'esprit, d'une écoute active et d'un bon degré d'empathie.

Le mentoré

Le mentoré peut être un migrant, un réfugié ou bien un demandeur d'asile. Il est l'individu qui bénéficie du mentorat, et qui est prêt et motivé à consacrer du temps et des efforts afin de développer des compétences personnelles, sociales et de base pour soutenir son processus d'intégration dans le pays d'accueil. Il est prêt à coopérer avec le coordinateur des mentors pour créer un plan d'action avec le mentor et à le rencontrer régulièrement pour le mettre en œuvre. Le mentoré doit être ouvert aux conseils et avoir des objectifs optimistes mais aussi réalistes.

Le coordinateur des mentors

Le coordinateur des mentors est un professionnel expérimenté, de préférence une personne ayant déjà été mentor ou un professionnel d'une autorité/organisation travaillant avec les migrants et les réfugiés. Le coordinateur doit avoir une bonne connaissance de cette méthodologie car il joue un rôle de gestion et de supervision du programme de mentorat, afin de s'assurer qu'il se déroule comme prévu et que les objectifs soient atteints. Les responsabilités du coordinateur des mentors sont de recruter, développer et retenir les mentors et les mentorés, de faire correspondre les

mentorés appropriés aux mentors, d'aider les mentors à définir l'objectif du mentorat et de superviser l'ensemble du processus (Gonçalves & Farcas, 2016). Par conséquent, le coordinateur doit être en contact avec les mentors et les mentorés afin que ces derniers puissent également signaler toute question ou tout problème survenant au cours du processus du mentorat.

La relation de mentorat

L'aspect le plus important de la relation de mentorat entre le mentor et le mentoré est d'établir la confiance. Les mentors doivent recevoir à l'avance des directives sur la manière de communiquer avec les mentorés afin d'établir la confiance et de l'amener à s'ouvrir et à coopérer. Les mentors doivent être enclins à discuter des apports et des préoccupations des mentorés et éviter de porter un jugement. Ils doivent s'abstenir de tout préjugé et stéréotype. Ils doivent également respecter la confidentialité des informations que le mentoré partage avec eux.

Bien que le mentorat soit généralement défini comme une relation qui aide le mentoré et le mentor, des problèmes dans la relation peuvent survenir si les limites de la relation ne sont pas clairement comprises. Un mentoré peut être trop dépendant d'un mentor, demandant une micro gestion au lieu de conseils et de directives. Le mentoré peut également demander des faveurs personnelles ou s'attendre à être impliqué dans le travail du mentor. Les mentors peuvent résister à l'étape de la séparation et insister pour avoir leur mot à dire dans les décisions relatives à la carrière du mentoré.

La relation peut devenir trop personnelle si les limites ne sont pas prises en considération. Cependant, les problèmes liés au mentorat peuvent être surmontés lorsque les deux parties ont des attentes claires sur ce que le mentorat peut faire et ce qu'il ne doit pas faire. En général, la réflexion personnelle sur la relation de mentorat, à la fois avant de l'initier et tout au long de son déroulement, à la fois par le mentor et le mentoré, contribuera à une relation solide et orientée vers la croissance. Enfin, le mentor et le mentoré sont tous deux des êtres humains. L'empathie, le pardon et la patience aideront à surmonter les problèmes qui peuvent subvenir dans la relation de mentorat.

Ce qui est essentiel, c'est un code d'éthique auquel les mentors doivent se conformer. Ce code devrait inclure des principes sur les règles de comportement et les limites concernant l'aide et les conseils qu'ils peuvent fournir et les conséquences de leur violation. Le [code de conduite et les directives éthiques pour les pairs de mentor](#) produit par l'université de Southampton ainsi que les directives pour le code d'éthique dans le mentorat inclus dans l'annexe 1 du [Buddy System](#) peuvent être une bonne base pour créer un code d'éthique. Il peut être complété par le règlement intérieur de l'organisation qui met en œuvre le programme de mentorat.

Les étapes du modèle du Buddy System

Le Buddy System est composé de 10 étapes depuis la toute première approche d'une partie prenante jusqu'à la mise en œuvre effective du programme, en passant par l'évaluation. Même si les étapes sont présentées chronologiquement de manière

linéaire, il existe des chevauchements temporels qui doivent être pris en compte lors de la planification. C'est pourquoi il faut toujours garder à l'esprit le concept global. Dans l'élaboration des étapes, vous pouvez trouver des références croisées aux étapes précédentes et suivantes.

Vous trouverez ci-dessous la carte de processus (organigramme) des étapes :



Tableau 1 : la carte de processus (organigramme) des étapes

Comme le modèle du Buddy System contient tous les éléments et informations importants pour un programme de mentorat, il sert de base à l'élaboration d'une formation de professionnels et/ou de bénévoles pour le mentorat des migrants.

Le matériel de formation disponible comprend 7 modules élaborés sur les sujets suivants, qui sont accessibles au public sur le [site web](#) du projet :

- Initiatives contemporaines pour accueillir les migrants
- Buddy System
- Processus du Buddy System
- Comment les organisations peuvent organiser le processus de mentorat
- Dialogue multiculturel
- Devenir mentor
- Autonomisation des migrants

Chaque module est structuré comme suit : une description du module, les objectifs pédagogiques, le contexte théorique, les sous-sections et les supports pédagogiques pour comprendre et mettre en place la méthode. En plus du contenu élaboré des modules, des questionnaires d'auto-évaluation sont disponibles pour chaque module

afin de vérifier l'apprentissage, ainsi que des exercices et des e-capsules sous formes de textes illustrés, de films, d'interviews et de textes parlés.

Planifier et organiser une formation pour les professionnels et/ou les bénévoles

D'une manière générale, il est suggéré d'organiser des formations distinctes pour les professionnels et les bénévoles, car les exigences peuvent être très différentes.

Les sujets suivants sont particulièrement pertinents pour les professionnels et les organismes de mises en œuvre :

- Initiatives contemporaines pour accueillir les migrants
- Buddy System
- Processus du Buddy System
- Comment les organisations peuvent organiser le processus de mentorat
- Autonomisation des migrants

Bien entendu, il est également important que les mentors sachent quels rôles sont inclus dans le programme de tutorat et qui est responsable. Cependant, il n'est pas nécessaire de tout aborder en détail.

Les sujets suivants :

- Dialogue multiculturel
- Devenir mentor
- Autonomisation des migrants

Ne doivent pas manquer la formation des binômes car ils visent à préparer les futurs mentors à leur domaine de responsabilité.

Le format de formation présenté est décrit comme un format d'apprentissage mixte. La formation en face-à-face vise à clarifier les questions ouvertes, à approfondir le contenu en ligne et à offrir un espace d'échange entre les participants.

Méthodologie

- Ateliers : sur une journée ou séparément.
- Période de temps : 2 heures pour chaque atelier.
- Etude en ligne combinée à une formation en face à face. Dans la formation en face à face, l'alternance de formes sociales allant des présentations plénières aux travaux de groupe et au travail en binôme, en passant par les discussions et les réflexions, convient.

Lignes directrices pour une formation combinée en ligne et en face à face pour les BENEVOLES

Les divisions et contenus possibles de l'atelier sont énumérés ici. Les exercices et les méthodes peuvent être tirés du matériel de formation disponible sur le [site web](#) du projet et adaptés mais aussi étendus si nécessaire.

ATELIER 1 2 heures	CONTENU
INTRODUCTION	- Se présenter et apprendre à se connaître : Je suis doué pour... J'ai peur de... Style bio-poème;
ETRE UN MENTOR	- Définition du mentor : Qu'est-ce qu'un mentor ? Que fait le mentor ? - Caractéristiques des binômes : exercice d'auto-évaluation : Suis-je prêt à devenir un mentor ?
BUDDY SYSTEM	- Quels types de rôles sont impliqués dans un programme de mentorat ? - Quelles sont les tâches de l'organisation chargée de la mise en œuvre ? Qu'attendez-vous de l'organisation ?
SUPPORTS EN LIGNE	Présentation du matériel en ligne disponible sur le site web du projet. Modules intéressants : <ul style="list-style-type: none"> ● DIALOGUE INTERCULTUREL ● DEVENIR MENTOR ● AUTONOMISATION DES MIGRANTS

ATELIER 2 2 heures	CONTENU
ECHAUFFEMENT	Recueillir les commentaires sur le matériel de formation : Qu'est-ce qui a été utile ? Qu'est-ce qui ne l'a pas été ?
DIALOGUE INTERCULTUREL	L'histoire de mon nom ou de mon activité à partir du matériel de formation Culture – qu'est-ce que c'est ? https://rm.coe.int/1680700aac page 28 : « Diversité traînante » : citez 2 caractéristiques (stéréotypes) simple (ou stupides !) qu'un étranger pourrait associer au pays dans lequel vous vivez ou dont vous êtes originaire, par exemple, Suisse = montres et banques, Russie = vodka et chapeaux en fourrure. Questions : Ces choses sont-elles une part importante de votre identité ?
BUDDY SYSTEM (PROCESSUS)	Les 10 étapes du Buddy System, leur importance et leur interdépendance : parcourir et présenter plus en détail, partager. Brainstorming après chaque étape.
ETRE UN MENTOR	Être un mentor : défis et avantages : collecter et compléter le module ETRE UN MENTOR disponible sur le site web du projet.

	Quelles questions dois-je me poser en avance ? Faites le lien avec vos propres expériences et évaluations : Qu'est-ce que cela peut signifier ?
COMMENT UN MENTOR PEUT-IL AIDER	Quelles sont les possibilités et où sont les limites ?

ATELIER 3 2 heures	CONTENU
ECHAUFFEMENT	Analyse et résumé de l'atelier précédent
AUTONOMISATION DES MIGRANTS	- Autonomisation des migrants : Qu'est-ce que cela signifie ? Les mentors issus de l'immigration peuvent faire le lien avec leurs propres expériences : Qu'est-ce qui a été utile ? Qu'est-ce qui a été contre-productif ? De quoi ai-je besoin en termes de formation et de connaissances ?
MISE EN RELATION	Mise en relation : Quel mentoré suis-je en mesure d'aider ? Exercice
CONCLUSION	- Résumé - Perspective : Quelle est la prochaine étape ?

Lignes directrices pour une formation combinée en ligne et en face à face pour les PROFESSIONNELS

L'atelier et ses contenus peuvent se présenter comme suit. Les exercices et les méthodes peuvent être récupérés dans le matériel de formation disponible sur le [site web](#) du projet et adaptés mais aussi étendus si nécessaire.

ATELIER 1 2 heures	CONTENU
INTRODUCTION	Présentation et apprendre à se connaître : Que fait notre organisation ? Quels sont ses points forts ? Que manque-t-il de votre point de vue ?
EXPÉRIENCE PERSONNELLE	Expériences du Buddy System ou des programmes de mentorat et/ou être soi-même un mentor.
POTENTIEL DU MENTORAT	Brainstorming initial : dans quelle mesure un programme de mentorat pourrait-il compléter votre propre offre ? De quoi a-t-on besoin ? Quel type de coopération et de soutien ? À quel niveau les migrants ont-ils besoin de plus de soutien ?
SUPPORTS EN LIGNE	Présentation des supports en ligne disponible sur le site web du projet. Modules intéressants : INITIATIVES DE BIENVENU – BUDDY SYSTEM – BUDDY SYSTEM PROCESSUS - COMMENT LES ORGANISATIONS PEUVENT ORGANISER LE PROGRAMME DE MENTORAT : contenu, exercices, questionnaires, matériel de support

ATELIER 2 2 heures	CONTENU
ECHAUFFEMENT	Recueillir des avis sur le matériel didactique : Qu'est-ce qui a été utile ? Qu'est-ce qui ne l'a pas été ?
BUDDY SYSTEM	Les 10 étapes du Buddy System, leur importance et leur interdépendance : passer en revue et présenter plus en détail, partager. Brainstorming après chaque étape.
PLANIFIER UN PROGRAMME DE MENTORAT	Qu'est-ce qui est déjà mis en place dans notre organisation ? Qu'est-ce qui ne l'est pas ? Infrastructure, personnel, ressources financières, concept : Quels sont les paramètres qui se prêtent à mon organisation ? Quel programme ? Quel groupe cible : 1:1; mentorat de groupe; mineurs? Familles ? Parents ? Quel horizon temporel faut-il fixer et ensuite évaluer ? Quel nombre de binômes est réaliste ? Quel pourrait être le nombre total de personnes ? Chaque organisation élabore un premier jet et le présente au groupe.

ATELIER 3 2 heures	CONTENU
ECHAUFFEMENT	Analyse et résumé de l'atelier précédent
PROCESSUS DE MISE EN RELATION	<ul style="list-style-type: none"> - Créer les paires, défis : S'exercer avec les supports pédagogiques - Inviter une organisation expérimentée qui peut apporter ses idées. - Où peut-on solliciter des organisations expérimentées ? Voir les liens vers les projets de mentorat réussis
AUTONOMISATION DES MIGRANTS	<p>Définition d'« autonomisation » Comment le programme de mentorat peut garantir l'autonomisation des mentorés et des mentors ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectifs - Durée du programme - Sélection et autonomisation des mentors - Suivi et évaluation
CONCLUSION	<ul style="list-style-type: none"> - Quelles sont les principales conclusions ? - Que reste-t-il à améliorer ? - Perspective : Que fait-on ensuite ?

E-Capsules et Contenu en ligne

En plus du contenu en face à face, le programme de formation du Buddy System comprend un contenu en e-learning. Ces capsules consistent en des vidéos réalisées en motion design, des interviews et des textes illustrés qui permettent d’approfondir certains sujets abordés dans les modules. Des ressources en ligne pour chaque étape de processus du mentorat sont également disponible dans le guide du Buddy System. Vous trouverez ici une courte description des capsules de formation et les liens pour les trouver sur le site de M4M.

LES CAPSULES E-LEARNING		
MODULE N°	TITRE ET DESCRIPTION	LIENS VERS LE SITE DE M4M
<u>2</u>	<p>“Introduction du Buddy System et son impact”</p> <p>Cette vidéo de motion design (7 minutes) présente l’intérêt du Buddy System pour favoriser l’intégration des migrants, à travers la relation entre Sara, une migrante nouvellement arrive dans son pays d’accueil, et Julia, son mentor.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/f7350cf0b44b7d2cf2eed7e9d5ba129167df7ef420ed6df56aac4f17c4df2ca6aaa677137deb7a006960289b420620dfec374138cafcd08e89e88c49462d3eb</p>
	<p>“Caractéristiques du Buddy System”</p> <p>En deux pages, ce texte illustré rappelle les principes du Buddy System, les éventuels défis auxquels les mentors peuvent être confrontés, les compétences attendues pour être un “bon” mentor et celles du mentoré, ainsi que les obstacles au Buddy System, du point de vue des mentors, des mentorés mais aussi des organisations qui mettent en œuvre le processus.</p>	<p>https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/features_of_the_buddy_system_vd_-_ang_compressed.pdf</p>
<u>3</u>	<p>“Les sessions du Buddy System”</p> <p>Cette vidéo résume en 5 minutes les problèmes et le processus des séances entre le mentor et le mentoré. Les réponses à quatre questions principales permettent de comprendre comment ces sessions fonctionnent, où elles ont lieu, combien de temps elles durent, et comment les mentors et les mentorés sont accompagnés pendant et en dehors des sessions.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/b68b54692a95a2fe7ebb0678190f6cef26d59a4fb958e02497ad61ca755d5db820cd0dc042cbcd0451c20509c2ab2893c67c2fcf34cc</p>

		04fba2b638dad456aaf3
	<p>“Pré-matching des paires de mentors”</p> <p>Ce texte illustré de trois pages se concentre sur l’étape 5 du Buddy System, le pré-matching des paires de mentors et de mentorés, qui est la phase qui précède le matching formel. Quels sont les critères de pré-matching ? Comment créer le binôme idéal ? Un exemple ludique est présenté pour mettre en pratique cette étape cruciale du processus de mentorat.</p>	https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/pre-matching_of_the_mentoring_pairs_vd_-_ang_compressed.pdf
4	<p>“Comment planifier et coordonner le processus de mentorat ?”</p> <p>Cette vidéo en motion design présente en 6 minutes comment mettre en place un programme de mentorat dans votre organisation, à travers l’histoire de Thomas, coordinateur de projet dans une ONG.</p>	https://video.irtshd.fr/m/dc31d5a80e92de8b7177c6c77976afca5d3810828736d03cbd8c7d818d24c594c5c792706f880791148284515784813579c748b2dcbad3baa63c7931d5d49227
	<p>“Considérations pour mettre en œuvre un processus de mentorat réussi ”</p> <p>Ce texte illustré de 5 pages décrit les questions clés et les outils pour un programme de mentorat réussi. Il couvre les principes essentiels d’une relation de mentorat solide et efficace, l’importance du rôle du mentor dans le processus et les différentes façons de mettre en œuvre un programme de mentorat. Deux pages sont consacrées aux outils (auto-évaluation, formulaire de demande, supervision, rapport d’évaluation...) pour détailler leur but et quand les utiliser.</p>	https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/c onsiderations_to_vd_-_ang.pdf

<p><u>5</u></p>	<p>« Beauty de la Sierra Leone » Cette vidéo de 4 minutes montre une interview de Beauty, une jeune migrante de la Sierra Leone qui s’est installée en Italie.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/872bb05c2dac82bde5971f7f2380c0597753d64827369e8eeced12c403a995ff210dc9d6e76eda815f2b157f7cf457c16af15e03b097c693fb215ac09191bcca</p>
	<p>« Enchanté de vous rencontrer, je suis... » Ce texte illustré explique les quatre phases d’un exercice à réaliser avec les mentors pendant leur formation. Son objectif est de favoriser le dialogue et la communication interculturels, en amenant les futurs mentors à réfléchir sur la culture, le mode de vie et les croyances de chacun, qui sont différents d’un individu à l’autre.</p>	<p>https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/nice to meet you vd - ang.pdf</p>
<p><u>6</u></p>	<p>« Interview avec un mentor » Dans cette vidéo de 5 minutes, un mentor explique comment aider un migrant qui vient d’arriver en Europe. Elle explique également les avantages de devenir mentor et ce qu’il faut éviter de faire.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/ad46932bd3e0d366794dac4dd23ec8908d6acb87f6178a43f68da13f1736fb1f0d0878257c0c1c0f359b19669ac14cb4d1a5891bf9a4507be089f0ff6808791</p>
	<p>« Devenir mentor » Ce texte illustré (3 pages) rappelle l’intérêt de devenir mentor, les bénéfices en termes de développement personnel, et le rôle du mentor dans plusieurs types d’intégration. Les mentors peuvent également trouver des conseils pour aider efficacement les mentorés, comprendre les défis qu’ils peuvent rencontrer et les limites du soutien qu’ils peuvent apporter.</p>	<p>https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/be a mentor vd - ang compressed.pdf</p>
<p><u>7</u></p>	<p>« Interview avec Ahmed Y. » Dans cette vidéo de 5 minutes, Claude, travailleur social de l’Afeji, interviewe Ahmed, un jeune Bangladais arrivé en France en 2017. Ce dernier raconte son parcours et sa vie dans son pays d’accueil.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/dee99e6de35cd7547f431ca8471f0112c1c0a9ed41af37d7c0723716d7b87bdf184d2a6c31c4ef32d47ed44c9685ca0d46e3639c30</p>

		33a60671ce250b467452e9
	<p>« Interview avec Samir H. » Dans cette vidéo de 5 minutes, Théodora, coordinatrice de projets européens à l'Afeji, interviewe Samir qui a quitté l'Afghanistan en 2010 pour s'installer en France. Il est désormais travailleur social et traducteur pour l'Afeji.</p>	https://video.irtshd.fr/m/f5e7ef76334cca741dd0db3ac7366612236bf6f2ab67adb89be9e05c29fb099dafab1fc8334b2c0c23c9baf824382e7522e897fd6c094394ca4fab2e9693e3eb

IV. Lignes directrices pour les normes de qualité en matière de mentorat

- **Sauvegarder la qualité d'un programme de mentorat**

Comme déjà mentionné ci-dessus, le mentorat est un processus qui implique l'interaction entre deux individus dans lequel le mentoré est en mesure de bénéficier des connaissances, des compétences, des capacités ou de l'expérience du mentor (Finnegan et al, 2010).

Afin de garantir une mise en œuvre efficace et de haute qualité du programme de mentorat, les caractéristiques suivantes doivent être prises en compte :

- **Typologie.** Pair vs non pair ; les mentors peuvent avoir ou non des caractéristiques communes avec les mentorés.
- **Relation.** En tête-à-tête ou en groupe ; chaque mentor travaille avec un mentoré individuellement, ou avec un groupe de mentorés.
- **Objectif.** Orienté vers un objectif et ouvert ; le processus de mentorat a un objectif spécifique à atteindre fixé par le programme individuel et chaque binôme, mais il peut également aborder des aspects collatéraux de la vie du mentoré.
- **Durée et fréquence.** Le mentorat doit durer environ 6 mois. Il est recommandé d'organiser des sessions hebdomadaires, au moins au début du processus de mentorat, qui peuvent être ajustées à une session toutes les deux semaines par la suite. Il est important de souligner que le mentor doit organiser des

sessions d'une durée de 60 à 90 minutes. Il est également recommandé que le mentor passe régulièrement de brefs appels pour vérifier tout va bien avec le mentoré ; ceci est d'autant plus important lorsque le processus de mentorat ne comporte que deux séances par mois.

- **Format.** En présentiel vs en ligne ; Il est recommandé de dispenser les sessions sous forme de face-à-face, en particulier au début du processus de mentorat, afin d'établir une relation profonde basée sur la confiance entre le mentor et le mentoré. Cependant, en raison des mesures de contraintes prises pendant la pandémie de Covid-19, telles que la distance géographique ou les problèmes de santé, une approche numérique doit également être envisagée. Le mentor et le mentoré doivent discuter du lieu des sessions de mentorat, qui peut être un lieu public et où les deux se sentent à l'aise et en sécurité.

En outre, les résultats des initiatives Erasmus+ précédentes (MPATH, M4ALL, Rising, Parent'r'us), permettent de tirer des conclusions utiles concernant les facteurs de succès qui devraient être pris en considération lors de la planification de la mise en œuvre d'un programme de mentorat dans les domaines mentionnés ci-dessous.

Recrutement

Lors de la diffusion de l'initiative, des brochures attrayantes et d'autres matériels de diffusion, qui peuvent attirer l'attention des gens. Il est important d'inclure des informations clés comme les avantages du programme et les raisons pour lesquelles les gens devraient s'engager dans une relation de mentorat. Envisagez d'organiser des sessions ouvertes, des réunions et des présentations à l'intention du personnel, des organisations clés et des contacts personnels/professionnels ; utilisez une approche numérique, avec une diffusion par le biais des médias sociaux, des bulletins d'information numériques...

Il est important de souligner que le nombre de mentorés qui seront recrutés dépend des ressources de l'organisation pour mettre en œuvre un programme de mentorat, c'est-à-dire du nombre de professionnels et de bénévoles qui assumeront le rôle de mentor.

Correspondance/Matching

Il est crucial de connecter et d'analyser toutes les informations nécessaires sur les participants (mentors et mentorés), avant d'envisager le processus de correspondance. Si un binôme (mentor et mentoré) ne se sent pas à l'aise avec la personne avec laquelle il va travailler, il ne devrait pas y avoir de pression pour poursuivre le processus de mentorat ; au contraire, l'organisation devrait envisager de trouver un autre mentor/mentoré pour ce binôme.

Après le processus de matching, lors de la première session du programme de mentorat, il est important que le mentor et le mentoré établissent des règles de base/des limites qui seront prises en compte du début à la fin du processus de mentorat.

Supervision et auto-évaluation, suivi des progrès et retour d'information, évaluation et bilan final

En ce qui concerne la supervision, deux facteurs sont considérés comme primordiaux : la disponibilité et la ponctualité. Le coordinateur des mentors joue un rôle clé dans la phase de supervision du programme de mentorat. Il doit créer un environnement harmonieux pour permettre aux mentors de se sentir à l'aise pour partager leurs perceptions et motivés pour s'engager dans un processus de mentorat. Le coordinateur des mentors doit être conscient de sa responsabilité pour les actions prises par le mentor, car il représente l'organisation/le programme de mentorat dans la mise en œuvre. Le coordinateur des mentors doit renforcer les mentors de manière positive et être réaliste quant aux engagements qu'il peut (ou ne peut pas) tenir.

La méthode, la fréquence et les indicateurs de suivi des progrès sont définis par le plan d'évaluation élaboré par le coordinateur des mentors avec l'intervenant et, le cas échéant, l'équipe de professionnels mobilisés sur le programme de mentorat. Ils mettent en place des questionnaires et des échéances en fonction des objectifs définis dans le programme de tutorat personnalisé.

Afin de faire progresser efficacement le processus de mentorat, les mentors et les mentorés doivent se rencontrer régulièrement – idéalement, au début du processus de mentorat, il devrait s'agir d'une réunion hebdomadaire, puis le mentor et le mentoré peuvent négocier la possibilité d'avoir une session toutes les deux semaines (deux sessions par mois). Cette fréquence dépendra de l'objectif du programme (des objectifs plus élevés nécessitent un processus de mentorat plus intensif), des besoins du mentoré et de la disponibilité du mentor et du mentoré. Il est important de souligner que le mentor doit planifier des sessions d'une durée moyenne d'1 heure à 1h30, en tenant compte du temps qu'il doit consacrer à écouter le mentoré et à lui fournir des informations et des ressources utiles qui répondront à ses besoins.

Le déroulement efficace du processus de mentorat comprend également des appels réguliers ou des réunions fixe entre le coordinateur des mentors et le mentor afin de discuter de leur processus, de leurs défis et de leurs inquiétudes. Ces réunions peuvent également donner l'occasion d'améliorer les compétences et ou les concepts qui doivent être renforcés.

Le suivi efficace du processus de mentorat comprend également la fourniture d'un feedback (retour en commentaire) cohérent, qui contribue au développement d'une relation de confiance et d'écoute entre le mentor et le mentoré. Les mentors et les mentorés sont encouragés à se donner un feedback oral et si possible écrit à chaque session tout en respectant certains éléments. En effet, le feedback doit être sincère, spécifique, centré sur les actions, constructif et utile.

L'auto-évaluation est également une étape importante pour mieux comprendre l'impact du processus de mentorat chez les acteurs clés impliqués. Chaque participant doit remplir un questionnaire d'auto-évaluation, le questionnaire étant différent pour chaque rôle (coordinateur des mentors, mentor et mentoré). Le questionnaire peut être basé sur une échelle de Likert allant de 1 "Totalement en désaccord" à 4 "Totalement d'accord", évaluant les éléments qui décrivent les connaissances, les compétences et les aptitudes que la personne doit prendre en compte lors d'un processus de mentorat. Il peut également inclure une liste de points forts, afin que la personne puisse choisir ceux qui la représente le mieux (par exemple, « Capacité à identifier les priorités » ; « Gérer les besoins nouveaux et inattendus en autonomie »).

Il est important de souligner que le questionnaire d'auto-évaluation n'est pas un outil de jugement, mais qu'il reflète les forces et les faiblesses de chaque participant. Il sera donc possible d'améliorer ces domaines/compétences et de faire en sorte que le participant se sente plus en confiance pendant le processus de mentorat.

En termes d'évaluation et de bilan final, il est important de respecter le calendrier convenu pour appliquer les outils d'évaluation, qui doivent être clairs et objectifs.

Il est important que le coordinateur des mentors, le mentor et le mentoré créent un moment de clôture. Cela peut prendre la forme d'une activité de groupe où toutes les parties impliquées peuvent avoir un moment d'autoréflexion sur les sessions de mentorat, en considérant si les objectifs ont été atteints et si le processus a été efficace. Le coordinateur des mentors, les mentors et les mentorés peuvent également réfléchir aux principales opportunités et défis auxquels ils ont été confrontés au cours du programme de mentorat, donnant ainsi une perspective de toutes les facettes du rôle de mentor – par exemple, à travers une analyse SWOT. Pendant le processus d'évaluation, il est important d'analyser les résultats généraux et les résultats de chaque processus de mentorat et de prendre en considération les recommandations et les domaines à améliorer, afin de mettre en œuvre des processus de mentorat plus efficaces à l'avenir.

La temporalité de l'évaluation dépend de plusieurs facteurs intrinsèques au projet qui sera mis en œuvre : sa durée, les indicateurs choisis pour les évaluations, et la préoccupation du public parmi les populations migrantes. Elle peut également être mise en place par des parties prenantes externes si nécessaire (étudiants de master ou de doctorat, universitaires, bureau d'études...). Lorsqu'elle organise l'évaluation avec des parties prenantes/organisations externes, l'organisation qui met en œuvre un programme de mentorat ne doit pas oublier de fournir des résultats.

Il est important de développer un rapport d'évaluation final afin d'avoir une vue d'ensemble des résultats et des conséquences des processus du mentorat. Une attention particulière devrait être accordée aux sujets ayant fait l'objet d'évaluations moins positives, de sorte qu'il sera possible d'identifier les domaines d'améliorations pour l'avenir et, par conséquent, de faire un effort pour fournir des programmes de mentorat efficaces.

Plus de détails et de ressources sont disponibles sur le site internet du projet.

- IO2 Le Modèle du Buddy System (<https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>) - il inclut les éléments clés et les lignes directrices dans le but d'établir une méthodologie non-formel/par les pairs.
- IO3 Le programme de formation du Buddy System (<https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>) – il est nécessaire de mettre en place un programme de formation destiné aux professionnels et aux bénévoles des services d'intégration, avec un processus étape par étape pour promouvoir systématiquement l'intégration des migrants nouvellement arrivés par le biais du Buddy System.

Code de conduite / éthique

Enfin, lors de la mise en œuvre du processus de mentorat, il est crucial de prendre en considération certains principes de base en termes de conduite/éthique.

Responsabilité

Les coordinateurs des mentors doivent être conscients du fait qu'ils servent de modèles aux mentors, qui à leur tour, servent de modèles aux mentorés. Ainsi, les coordinateurs de mentors et les mentors doivent prendre en considération le fait que les comportements et attitudes peuvent avoir un impact sur les mentorés. De cette façon, les comportements et attitudes positifs tendent à conduire à des processus de mentorat plus réussis, bénéficiant à toutes les personnes impliquées avec l'autonomisation des compétences sociales et non techniques, en plus des objectifs spécifiques de chaque processus de mentorat.

Bénéficence

Les mentors doivent prendre en considération les droits des mentorés, il est donc important de considérer les besoins et les objectifs individuels, en promouvant autant que possible leur meilleur intérêt. Il est bon de garder à l'esprit que la participation à un programme de mentorat est strictement volontaire, il est donc nécessaire de faire connaître les avantages pour les deux parties.

Nonmaléficence

Les mentors doivent éviter de nuire aux mentorés (par exemple la négligence, l'abandon, l'exploitation ou la violation des limites) et être attentifs aux changements de comportement du mentoré. Les sessions sont confidentielles et le mentor doit respecter le mentoré en termes d'informations qu'il partage, bien qu'il soit important de souligner que si le mentor est confronté à des situations dans lesquelles il considère qu'il n'est pas en mesure de maintenir la confidentialité, il doit le dire clairement au mentoré (par exemple s'il sait que la situation est préjudiciable pour le mentoré ou pour les autres).

Limites

Dans le mentorat, les limites aident à la fois les mentorés et les mentors à comprendre et à explorer les attentes de la relation de mentorat. Il est important de souligner que lorsque les limites sont trop lâches, la relation peut être mise en danger et ne pas avoir de limites ou de normes de base, mais lorsqu'elles sont trop rigides, elles peuvent également handicaper la relation en termes d'établissement de confiance et d'une relation étroite. Si le mentor a des difficultés à négocier les limites avec le mentoré, il doit demander conseil au coordinateur des mentors.

Patience

Les mentors doivent tenir compte du fait que leur rôle principal est de fournir le soutien nécessaire au mentoré, en fonction de ses besoins. Ainsi, on s'attend à ce que les mentors accordant suffisamment de temps au mentoré. En ce qui concerne cet aspect, il est important de prendre en considération les attentes, à la fois du mentor et du mentoré, concernant le rôle de l'autre et les résultats de leur processus de mentorat. Les attentes initiales du processus de mentorat peuvent devenir un obstacle à l'établissement de la confiance, elles doivent donc être discutées et clarifiées lors des premières sessions pour éviter d'autres désaccords ou un manque de motivation.

Autonomie

Un défi possible dans une relation de mentorat est que le mentoré devienne trop dépendant de son mentor (par exemple il peut envoyer des messages à chaque fois qu'il a un problème ou une question) et qu'il prenne du temps au-delà de la session convenue ou du temps prévu. Ainsi, il est important de renforcer l'indépendance et la maturité du mentoré, en le motivant à se débrouiller seul. Le renforcement positif est crucial pour augmenter l'autonomie, en donnant du crédit aux réalisations du mentorés afin qu'ils se sentent motivés pour prendre des initiatives.

Inclusion

Les mentors et les mentorés ont souvent des antécédents politiques, normatifs, religieux et culturels différents qui peuvent conduire à des malentendus mineurs ou majeurs. Dans une relation de mentorat réussie, ces différences ne doivent pas être considérées comme des obstacles, mais comme des variables pouvant conduire à un processus plus enrichissant et fructueux.

Traitement des conflits

Les conflits sont souvent vus comme des situations négatives, mais il est important que les coordinateurs des mentors et les mentors puissent s'ouvrir pour les voir comme une opportunité de développement personnel et/ou professionnel et qui peut conduire à des changements et des stratégies positives (Lulofs & Chan, 2000). Ce point de vue est crucial pour mieux gérer les situations conflictuelles qui peuvent émerger et, par conséquent, avoir un impact positif sur les personnes impliquées. Lorsque le conflit a un impact positif, il offre la possibilité d'améliorer la relation entre les parties impliquées, et d'améliorer leur capacité à résoudre les problèmes de manière efficace à l'avenir (Jhonson & Jhonson, 1996).

Confidentialité

La confidentialité est cruciale dans la mise en œuvre de tous les processus de mentorat, étant donné que les informations sont partagées en toute confiance pendant les sessions de mentorat. Les moments de feedbacks sont également des situations dans lesquelles la confidentialité doit être assurée. Il est également important de discuter du concept de confidentialité avec les mentorés, en garantissant que les enregistrements ou les conversations privées restent confidentielles.

Compétences

Les mentors doivent être conscients de leurs propres connaissances et compétences lorsqu'ils fournissent des informations clés aux mentorés. Lorsqu'un mentor ne se sent pas à l'aise ou n'a pas les connaissances nécessaires pour répondre à une question du mentoré, il est recommandé de discuter de ce sujet lors d'une autre session, plutôt que de fournir des informations erronées.

V. Foire aux questions (FAQ)

Ce chapitre répertorie les questions courantes concernant la mise en œuvre du programme de mentorat.

Q : Quels sont les principaux rôles dans le programme de mentorat ?

R : Le processus de mentorat repose sur trois acteurs principaux, qui se présentent comme suit :

- Mentoré

Le mentoré est un migrant qui vient d'arriver dans un pays d'accueil et qui souhaite consacrer du temps au développement de ses compétences personnelles et sociales pour s'intégrer au mieux. Le mentoré travaille avec le mentor pour créer un plan d'action adapté à ses besoins afin d'atteindre les objectifs définis.

- Mentor

Le mentor est une personne qui souhaite transmettre son expérience et ses connaissances à un mentoré. Le mentor est en charge de préparer, mener et documenter les progrès du plan d'action. Le mentor peut être un migrant qui habite dans le pays d'accueil depuis longtemps ou bien une personne native qui parle couramment la même langue que le mentoré.

- Coordinateur du mentorat

Le coordinateur du mentorat est un professionnel expérimenté, qui a de préférence été mentor dans le passé ou qui a déjà travaillé avec des migrants et des réfugiés. Son rôle est de gérer, superviser et évaluer le programme de mentorat. Le rôle du coordinateur est également de trouver des mentors et des mentorés, de créer des binômes et d'accompagner les mentors (Gonçalves & Farcas, 2016). Le coordinateur est en contact avec les mentors et les mentorés et reste disponible en cas de problème lors du programme de mentorat.

Q : Quelles sont les principales étapes du mentorat ?

R : Selon le modèle utilisé par M4M (Buddy System), le mentorat se compose de 10 étapes. Cependant, les étapes ne doivent pas nécessairement se dérouler dans un ordre précis et il est possible de les adapter en fonction de l'organisation qui mettra en place le programme de mentorat (*organisation coordinatrice*) :

1. Informer et impliquer les parties prenantes pour le recrutement des mentors et mentorés
2. Recrutement / enregistrement des mentors
3. Auto-évaluation initiale
4. Formation et développement
5. Première proposition de binôme
6. Formation officielle du binôme et rencontre
7. Réunions du binôme
8. Supervision et auto-évaluation
9. Suivi du progrès et débrief
10. Évaluation finale

Plus d'informations sur ces étapes sont disponibles sur le [site](#) du projet.

Q : Quelle est la durée habituelle du programme de mentorat ?

R : Les séances de mentorat (également appelées « buddy sessions » dans le projet M4M) se déroulent de manière régulière sur une période de 3 à 6 mois, selon le plan d'action individuel.

Q : Quelles qualités doit avoir un bon mentor ?

R : Être mentor implique d'être ouvert d'esprit, d'être à l'écoute et de faire preuve d'empathie. Le mentor doit être ouvert à la culture du mentoré et se consacrer à l'accompagnement des migrants récemment arrivés.

Pour remplir son rôle, le mentor doit disposer de nombreuses qualités :

- Compétences sociales, psychologiques et organisationnelles (flexibilité, disponibilité, travailler en réseau, montrer de l'intérêt aux autres, proactivité, confiance en soi, avoir le sens de l'organisation).
- Compétences en communication (connaître plusieurs langues et techniques pour communiquer verbalement et non verbalement, clarté et objectivité, créativité pour innover et surmonter les obstacles, ouverture d'esprit, capacité à partager son expérience).
- Capacité de résistance (persévérance, confiance en soi, esprit d'équipe, donner de l'espoir au mentoré).
- Gestion des conflits (attitude bienveillante, neutralité, sens de l'humour)
- Compétences d'intégration et d'inclusion (promouvoir les compétences personnelles et sociales, impliquer la communauté, capacité de s'adapter aux divers environnements multiculturels).
- Auto-apprentissage et auto-développement (capacité à observer les adversités, à admettre ses propres erreurs, à apprendre des autres, à se former en permanence et à chercher des ressources).

Q : Le mentoré doit-il avoir des caractéristiques spécifiques ?

R : Les mentorés doivent avoir envie de collaborer, de relever des défis, d'être guidés, d'être sûrs de leurs objectifs et d'être en mesure de faire confiance aux autres (Neal, 2014). Dès le début, le mentoré doit expliquer clairement au mentor ses besoins, ses attentes et ses objectifs pour que le binôme travaille ensemble afin de répondre à ses besoins.

Q : Les candidats sont-ils obligés de suivre une formation pour devenir mentors ?

R : Les mentors ne sont pas obligés de suivre une formation pour devenir mentors. Cependant, l'organisation responsable de la mise en place du programme de mentorat peut organiser des formations pour recruter des mentors qualifiés. Celles-ci peuvent prendre la forme de formation initiale pour les mentors et de journée d'information pour les mentorés. Dans le cadre du projet M4M, des modules de formation ont été développés. Ils sont disponibles sur le [site web](#) du projet. Plus les attentes des mentors et des mentorés sont définies tôt, plus il y a de chances que le mentorat soit réussi.

Q : Comment sélectionner le binôme mentor-mentorée ?

R : Les critères suivants doivent être pris en compte pour créer un binôme :

- Langue et ethnicité.

- Âge (une différence d'âge entre le mentor et le mentoré peut être intéressante, mais ce n'est pas obligatoire).
- Genre (en prenant en compte le fait que les cultures ont des attentes différentes concernant les femmes et les hommes).
- Parcours scolaire et milieu culturel (ils ne sont pas nécessairement les mêmes)
- Traits de personnalité et intérêts.

Il faut rappeler que les critères seulement l'un des outils pour créer les binômes. Les critères susceptibles d'atteindre les objectifs sont ceux qui sont appropriés.

Q : Comment la relation mentor-mentoré est-elle établie ?

R : Lors de l'auto-évaluation initiale, l'organisation coordinatrice obtient le profil des mentors et des mentorés afin de créer des binômes et de leur expliquer leur rôle respectif. Le coordinateur du mentorat recueille les informations et fait une proposition de binôme. Ensuite, le mentor et le mentoré sont consultés pour qu'ils en apprennent davantage sur leur binôme potentiel. Si le mentor et le mentoré le souhaitent, une réunion informelle peut être programmée. Après cette réunion informelle, le coordinateur du mentorat contacte les participants individuellement. S'ils sont tous les deux d'accord pour continuer le processus, le binôme devient officiel.

La première réunion formelle est alors organisée par le coordinateur du mentorat, qui doit être présent pour orienter et superviser le processus. Le coordinateur du mentorat prépare un guide d'entretien avec des questions clés et le fournit au mentor : ce guide doit se concentrer sur les besoins, les objectifs, les étapes concrètes du processus et les tâches du mentoré. Un contrat provisoire peut également être préparé pour être partagé avec le mentoré.

Le déroulement de la première réunion formelle est décrit ci-dessous :

- Le mentor et le mentoré se présentent (si aucune réunion n'a été organisée auparavant).
- Les besoins et objectifs du mentoré sont éclaircis.
- Le mentor informe le mentoré au sujet des perspectives, des limites et des obstacles.
- Le mentoré explique ses objectifs, ses attentes, ses craintes et ses limites.
- Ensuite, le mentor et le mentoré s'accordent sur les étapes à suivre : le lieu et l'heure du prochain rendez-vous ainsi que les tâches à réaliser par le mentor et le mentoré (il faut rédiger les détails).
- S'ils se mettent d'accord, un contrat définitif peut être présenté et signé lors de cette réunion ou lors de la prochaine réunion.

À la suite de cette réunion, le coordinateur du mentorat et le mentor établissent un programme personnalisé qui prend en compte la situation, les besoins, les attentes et les objectifs du mentoré ainsi que les perspectives du mentor en matière d'expertise et de temps. Cependant, les objectifs peuvent changer au fur et à mesure du processus, par exemple en cas d'échec ou de changement de situation. Le coordinateur du mentorat, le mentor et le mentoré doivent signer un contrat définitif, au plus tard lors de la deuxième réunion.

Le mentor doit prendre des notes lors des réunions pour suivre les progrès du mentoré, les étapes accomplies, les prochaines étapes éventuelles, les événements planifiés...

Q : Le mentor et le mentoré doivent-ils avoir la même origine/ethnicité ou parler la même langue ?

R : Non, le mentor et le mentoré ne doivent pas nécessairement avoir la même origine ou parler la même langue. Cependant, il est préférable que le mentor et le mentoré aient la même culture et langue pour communiquer et collaborer plus facilement. Les mentors qui appartiennent au même groupe ethnique que le mentoré bénéficient de certains avantages puisqu'ils connaissent leur langue, font office de modèle, peuvent les aider avec l'assimilation et résoudre des conflits culturels. En outre, les mentors qui disposent de compétences culturelles sont plus susceptibles de comprendre les normes, la culture et les attentes d'un mentoré. Dans tous les cas, des sujets pertinents sur le plan culturel doivent être inclus dans la formation des mentors. L'organisation coordinatrice devrait créer des liens avec d'autres organisations (telles que les communautés immigrées ou les institutions religieuses), ce qui permettrait de développer les compétences culturelles pour le mentorat.

Q : À quelle fréquence le mentor et le mentoré doivent-ils se réunir ?

R : Le mentor et le mentoré doivent se réunir régulièrement pour mettre en place le programme personnalisé. La fréquence des réunions dépend des besoins du mentoré. Les rencontres peuvent ainsi être hebdomadaires ou mensuelles, et d'une durée comprise entre 1 et 2 heures. Le nombre de réunions dépend du mentoré, ce qui signifie que le mentor et le mentoré doivent se mettre d'accord s'ils souhaitent changer la fréquence des réunions.

Q : À quel endroit doivent se dérouler les rencontres entre mentor et mentoré ?

R : Le lieu de rencontre est défini par le mentor et le mentoré et peut changer tout au long du processus. Cependant, il est conseillé de choisir un lieu neutre qui ne soit ni leur domicile ni leur lieu de travail.

Q : Quels moyens de communications doivent-ils être utilisés dans un programme de mentorat ?

R : Les mentors peuvent utiliser n'importe quel canal de communication pour les séances. Elles peuvent avoir lieu en présentiel ou en ligne (téléphone, email, Skype...). Cependant, il est conseillé d'organiser au moins une séance en présentiel par mois (MPATH, 2017).

Q : Qui est responsable de la supervision et de l'évaluation du mentorat ?

R : En ce qui concerne le mentorat, il peut être supervisé par un coordinateur de mentorat expérimenté ou par un superviseur externe. La supervision est l'occasion de réfléchir et d'échanger, pour suivre les progrès et l'organisation du mentorat. L'autoévaluation des mentors permet de connaître les attentes ainsi que les limites et les problèmes liés au mentorat. Parmi les outils d'évaluation, on trouve des questionnaires classiques, des questionnaires qui font appel à la perception de soi et des autres.

Le coordinateur assurera cette supervision au moins une fois par mois pendant 2 heures, et ce, pour toute la durée du mentorat. Le coordinateur du mentorat doit

rester disponible pour toute question ou pour toute difficulté survenant au cours des sessions de mentorat. Le coordinateur doit également rencontrer régulièrement les mentorés, afin de les connaître, de comprendre leurs objectifs et leurs attentes, et d'accompagner le travail des mentors.

L'évaluation du mentorat comprend la rédaction d'un plan d'évaluation, la collecte d'informations concernant l'évolution du mentorat en termes d'objectifs atteints, l'évaluation de la relation mentor-mentoré et la préparation d'un rapport final, qui décrira les résultats et les conséquences du mentorat, en se référant à l'atteinte des objectifs décrits dans le plan d'action.

L'organisation coordinatrice doit aider les participants pendant toute la durée du mentorat, maintenir l'engagement en permettant de résoudre les éventuels défis rencontrés, obtenir des informations sur les résultats et les progrès des mentorés, et veiller à fixer des critères de réussite réalistes.

Le coordinateur du mentorat joue un rôle important dans l'évaluation car il est à la fois en contact avec le mentor et le mentoré. Ceux-ci peuvent ainsi donner leur avis sur l'évolution du programme de mentorat.

L'organisation coordinatrice, en collaboration avec le coordinateur du mentorat, suit les progrès du mentoré, mais également l'évolution de la relation mentor-mentoré. Cependant, il est conseillé de créer au préalable un plan d'évaluation qui permettra de suivre le processus grâce à des indicateurs et des objectifs spécifiques. Le plan d'évaluation est élaboré par le coordinateur du mentorat en collaboration avec l'organisation coordinatrice et peut comporter des questionnaires et des échéances en accord avec les objectifs définis dans le programme de mentorat. Les indicateurs suivent les objectifs spécifiques du programme de mentorat.

En ce qui concerne le plan d'évaluation, des entretiens pour connaître l'histoire des individus pourraient faire office d'outil qualitatif pour l'évaluation finale du programme de mentorat. Et une courte enquête pourrait faire office d'outil quantitatif. Il pourrait par exemple s'agir d'un formulaire Google que le mentor et le mentoré rempliraient après un certain nombre de sessions de mentorat.

Q : Comment l'organisation coordinatrice doit-elle réagir si le mentorat ne se passe pas comme prévu ?

R : L'organisation doit établir un protocole de gestion de cas pour s'assurer que le coordinateur du mentorat a des contacts réguliers avec les mentors et les mentorés au sujet de leur relation afin que celle-ci prospère et perdure. Une prise de contact régulière entre le coordinateur, le mentor et le mentoré peut permettre d'éviter et de gérer les conflits (MENTOR, 2005). Il est essentiel que les mentors et les mentorés se conforment à un code de déontologie pour que le binôme soit conscient des questions éthiques et qu'il mène à bien le mentorat. Le code comprend des principes et des règles de conduite et fixe des limites en tenant compte de l'aide et des conseils que les mentors peuvent apporter. Le code doit également faire référence à la prise en charge des mineurs. Les directives sur le code de déontologie pour les mentors sont disponibles dans l'annexe 1 du modèle de l'IO2 Buddy System, disponible sur le [site web](#) du projet.

Q : Qu'est-ce que l'e-mentoring ?

R : L'e-mentoring fait référence à tout type de mentorat qui a recours aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Avec la pandémie de COVID-19, les TIC ont pris une place encore plus importante, y compris dans les processus de mentorat. C'est pourquoi les emails et les plateformes en ligne sont devenus des moyens de communication courants pour les mentors et mentorés. Il est recommandé d'avoir recours à cette forme de mentorat au moins une fois par semaine sur une période de six mois (MENTOR, 2019). L'e-mentoring a la particularité d'être très flexible et peut être intégré à des programmes de mentorat hybrides (qui se déroulent à la fois en présentiel et en distanciel). De plus, les programmes d'e-mentoring permettent aux personnes isolées socialement et géographiquement d'avoir un mentor (MENTOR, 2005).

VI. Pratiques concernant l'intégration des migrants dans le cadre du projet M4M

Il existe des différences significatives entre les pays quant au type et à la qualité des services d'intégration qu'ils proposent. Durant la première phase du projet M4M, les partenaires impliqués ont été chargés de collecter les meilleures pratiques liées à l'accueil des migrants dans leur pays. Les gouvernements, les institutions publiques, les associations, les ONG de plusieurs pays européens ont été invités à prendre part à ces activités, et à l'issue de la recherche, les partenaires du projet ont recueilli **cinq meilleures pratiques européennes** liées à l'accueil des migrants, comme suit :

1. Mentors for Migrants / Mentors pour Migrants (Portugal).

Il s'agit d'un programme de mentorat pour les migrants, promu par le Haut-Commissaire à l'immigration et développé dans tout le pays par un ensemble de partenaires locaux. Il vise à créer des liens entre les mentors (citoyens portugais) et mentorés (migrants). Les mentors ont pour mission de soutenir les mentorés dans le développement de leur objectifs professionnels et leur intégration dans la communauté d'accueil en leur apportant un soutien, un suivi et des conseils pour résoudre les difficultés ou les préoccupations. Il y a environ 600 mentors disponibles dans tout le pays, et cette diversité leur permet de trouver le soutien le plus approprié aux besoins et aux conditions de chaque mentoré.

Source : [Portugal: Mentors for Migrants Programme | European Website on Integration \(europa.eu\)](#)

2. Family Side by Side / La famille côte à côte (Portugal).

Cette bonne pratique vise à mieux intégrer les migrants au Portugal, notamment les familles de réfugiés et d'immigrés. Ce projet renforce les relations sociales en promouvant la diversité culturelle du pays. A cette fin, une famille accepte d'accueillir chez elle une famille qu'elle ne connaît pas afin de former des pairs de famille pour un

déjeuner convivial. Cette pratique met l'accent sur le respect et la compréhension des différences culturelles des familles.

3. KomIn - Kompetenzorientierte Intensivberatungen / Conseils intensifs basés sur les compétences (Autriche).

Le programme s'adresse aux migrants nouvellement arrivés, aux réfugiés, aux demandeurs d'asile et aux ressortissants de pays tiers ; il vise à leur intégration sur le marché du travail dans le pays d'accueil. En fait, le projet propose des conseils en plusieurs langues, ainsi que des ateliers sur certains sujets liés au marché du travail (par exemple le processus de candidature ou la numérisation) et un cours de cartographie des compétences appelé « Kaléidoscope des compétences ». Un parcours individuel est prévu pour chaque participant, en fonction de sa situation de vie actuelle, de ses besoins et de ses possibilités. Le projet a été mis en œuvre en collaboration avec le service local du marché du travail et se développe à un rythme très élevé. En fait, il s'agit d'une approche très moderne et innovante, car elle combine les technologies et la numérisation pour aider les migrants à trouver leur place sur le marché du travail.

4. Interreg project France-Wallonie-Vlaanderen AB Réfugiés-Social (France).

L'objectif de cette bonne pratique est de proposer une intégration réussie des réfugiés en renforçant l'accompagnement social et sanitaire. Elle s'articule autour de trois thèmes : l'interprétariat, la santé mentale et la médiation. Ce projet permet d'améliorer la qualité des services existants, de soutenir, d'innover et de généraliser des « expériences » aux migrants nouvellement arrivés, aux mineurs non accompagnés et aux demandeurs d'asile. Des équipes mobiles de travailleurs sociaux, de psychologues et « d'ambassadeurs de l'intégration » (pour l'interprétation de langues rares) accompagnent les personnes qui traversent des souffrances liées à la migration et/ou à l'intégration dans le pays d'accueil. Le projet favorise également le soutien par les pairs, puisque les « ambassadeurs d'intégration » sont eux-mêmes des immigrants présents depuis plusieurs mois ou années et qui ont réussi leur processus d'intégration en s'installant dans le pays.

Source : [AB Réfugiés - Social | Interreg \(interreg-fwvl.eu\)](https://interreg-fwvl.eu)

5. Migrantour - New Roots / Migrantour – Nouvelles racines (Portugal).

L'objectif du programme est d'intégrer les migrants et les réfugiés sur le marché du travail grâce à des visites guidées uniques et des ateliers de sensibilisation dans les écoles. L'objectif de l'initiative est de soutenir l'intégration des migrants, en favorisant la compréhension et le respect mutuel. Le programme a donné différentes opportunités de trouver du travail, de créer des amitiés et de s'intégrer davantage dans la société d'accueil. Elle a également favorisé une plus grande tolérance et empathie de la part de toutes les parties impliquées, créant ainsi un sentiment de communauté et d'appartenance.

Les partenaires du projet M4M ont sélectionné la pratique “Mentors for Migrants” du Portugal comme la meilleure pratique au niveau européen en termes d’intégration des migrants.

Autres pratiques notables des pays partenaires

France

Fondation Agir contre l’exclusion (FACE), projet Entre voix

Le projet FACE favorise l’intégration sociale et professionnelle des primo-arrivants et a été créé pour pallier la maîtrise insuffisante de la langue française pour accéder à un emploi, le manque de formations des professionnels souhaitant accompagner ce public et le manque de sensibilisation des entreprises à l’intégration professionnelle des primo-arrivants. Ce projet s’adresse donc aux migrants nouvellement arrivés et vise à mettre en place des heures de conversation avec des professionnelles de l’entreprise pour pratiquer le français et mobiliser les entreprises dans l’intégration professionnelle des nouveaux arrivants. L’objectif de ces rencontres hebdomadaires ou mensuelles est de permettre aux personnes de pratiquer le français professionnel et de discuter de l’accès à l’emploi en binôme avec un salarié de l’entreprise. De plus, la mise en place de ce système de mentorat permet au binôme de tisser des liens professionnels et humains indispensables à l’intégration des nouveaux arrivants.

Source : [Entre Voix – Fondation Agir Contre l'Exclusion \(fondationface.org\)](http://fondationface.org)

Romania

MINT : Mentorat pour l’intégration des enfants touchés par la migration – Réalisé par l’organisation Terre des hommes

A travers le projet MINT, Terre des hommes (Tdh) et ses partenaires ont voulu encourager les liens entre les enfants réfugiés et migrants et les jeunes européens à travers diverses activités communes. Tdh a créé un programme de mentorat entre pairs, qui comprend la formation de volontaires locaux pour les jeunes et leur association avec des enfants migrants et des réfugiés nouvellement arrivés. Les migrants et les jeunes mentors ont participé à des réunions individuelles et collectives, axées sur le soutien éducatif et linguistique, ainsi qu’à des activités récréatives telles que des jeux de groupe. Dans le cadre du programme de mentorat, les groupes de jeunes locaux et les enfants migrants ont identifié des sujets clés qui reflètent l’expérience d’intégration. Les groupes ont amené les sujets identifiés dans des discussions publiques par le biais de films promus en ligne et par des pièces de théâtre ou des débats avec des camarades de classe ou d’autres événements locaux hors ligne. Les volontaires ont facilité l’intégration des enfants migrants et réfugiés dans les communautés locales d’accueil, en les présentant aux autres enfants de la communauté et en organisant des activités sportives et socioculturelles en plein air.

L'intégration des enfants migrants et le processus d'apprentissage ont également été accompagnés de contenus en ligne adaptés. Les ressources en ligne conviviales aideront davantage les nouveaux arrivants à comprendre les caractéristiques culturelles et sociales nationales des quatre pays participant au projet. En outre, les enfants ont pu apprendre les langues locales grâce à des cours hors ligne et en ligne proposés dans une langue que les enfants comprennent, comme l'arabe ou le farsi. Au total, dans les quatre pays du projet, plusieurs centaines d'enfants vont acquérir les connaissances et les compétences de base pour s'engager dans les relations sociales.

Grèce

INTEGRA-TRAIN

Le projet INTEGRA-TRAIN vise à renforcer l'intégration des femmes bénéficiaires d'une protection internationale par le biais d'une formation à l'intégration multidimensionnelle. Le projet a trois objectifs principaux qui sont d'abord d'échanger les connaissances et les expériences dans l'UE sur la formation à l'intégration des migrants des Etats membres de l'UE ayant un haut niveau d'expérience dans l'intégration des réfugiés vers les Etats membres de l'UE ayant moins d'expérience dans l'intégration des réfugiés. Deuxièmement, ce projet vise à mieux préparer et familiariser les réfugiés avec les réalités juridiques, civiques, sociales et culturelles de leur pays d'accueil afin qu'ils puissent s'intégrer à long terme. Enfin, INTEGRA-TRAIN vise à renforcer les capacités des ONG nationales à proposer des cours d'intégration aux migrants. Pour atteindre ces objectifs, différentes actions sont mises en œuvre telles que l'échange de connaissances, l'échange de développement d'expériences, la formation à l'intégration et la diffusion et le transfert de propriété.

Source : [INTEGRA-TRAIN - RÉSEAU DE FEMMES MIGRANTES EN GRÈCE melissanetwork.org](https://melissanetwork.org)

Autriche

Lerncafes

Les Lerncafes sont des exemples prouvés de bons projets d'intégration offrant un soutien scolaire gratuit aux enfants, qui ont été créés il y a plusieurs années et sont désormais implantés dans toute l'Autriche. Ce projet s'adresse aux enfants âgés de 6 à 15 ans issus de familles de réfugiés, de demandeurs d'asile et de migrants. Le projet de soutien scolaire aide les enfants migrants à faire leurs devoirs et à se préparer aux examens, mais aussi à améliorer leurs connaissances de la langue allemande. Les volontaires apprennent aux enfants à aimer apprendre et à améliorer leurs connaissances. Il a été prouvé que 96% des enfants qui bénéficient de ce soutien ont terminé leur niveau scolaire respectif et peuvent donc passer au niveau scolaire suivant. En outre, en apprenant, en jouant et en grandissant avec d'autres enfants de

tous les pays, les jeunes deviennent beaucoup plus ouverts d'esprit et respectueux les uns des autres.

Source : [Lerncafés - Soutien à l'apprentissage gratuit: Caritas Autriche \(caritas-austria.at\)](https://lerncafes.com/)

Italie

Accueil et intégration décentralisés

Cette pratique, qui s'adresse aux titulaires d'une protection internationale et aux mineurs non accompagnés, vise à garantir des interventions « d'accueil intégré », à prendre en charge le bénéficiaire individuel et à intégrer les personnes dans les politiques de développement local et de bien-être. La pratique met en œuvre : l'aide au logement ; l'intégration socio-économique : pour aider les personnes à trouver un emploi ; les soins de santé : en s'inscrivant au service national de santé ; l'assistance sociale : pour faire face aux pratiques administratives ; l'éducation : pour l'inscription à l'école et aux cours.

Plus d'informations sur les conditions et les services offerts aux migrants nouvellement arrivés, ainsi que sur la sélection de bonnes pratiques concernant l'intégration des migrants, sont disponibles dans le rapport d'analyse des données probantes (IO1) disponible sur le [site web](#) du projet M4M.

VII. Recommandations politiques sur l'intégration des migrants

Grèce

En général, la stratégie nationale pour l'inclusion sociale des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale, publiée en novembre 2021⁷, se concentre sur les piliers suivants :

- Pré-intégration des demandeurs d'asile pour intégrer une transition sans heurts et non discriminatoire des adultes dans la vie professionnelle des mineurs dans l'éducation.

⁷ Stratégie nationale pour l'inclusion des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale, 2021, disponible sur <https://migration.gov.gr/wp-content/uploads/2021/11/%CE%95%CE%B8%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CC%81-%CF%83%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CC%81-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CC%81-%CE%B5%CC%81%CE%BD%CF%84%CE%B1%CE%BE%CE%B7-2021.pdf>

- L'inclusion sociale par les programmes d'éducation et de formations intensifs pour faciliter l'accès des bénéficiaires de la protection international au marché du travail.
- La défense des droits, ainsi que la prévention et la protection efficace contre toutes les formes de violence en renforçant les mécanismes de signalement.
- Vie autonome, logement social, emploi et protection sociale.
- Amélioration des connaissances éducatives et professionnelles, formation, acquisition de compétences et apprentissage des langues.
- L'égalité d'accès à une éducation formelle et non formelle de qualité et non discriminatoire.

Actions indicatives pour atteindre les objectifs mentionnés ci-dessous :

- **Sécurité et protection** : Veiller à ce que du personnel ayant une formation scientifique diversifiée, composé de médecins, de psychologues, de travailleurs sociaux... soit disponible dans toutes les structures d'accueil pour permettre une évaluation rapide des vulnérabilités et l'orientation vers les services appropriés ; garantir des structures de logement adéquates pour les personnes vulnérables ; promouvoir la santé sexuelle et reproductive.
- **Défense des droits, accès à l'éducation et aux services publics** : Promotion de l'éducation formelle et non formelle (ENF). L'ENF peut être assurée par des professionnelles spécialisés dans l'enseignement du grec comme langue étrangère aux demandeurs d'asile dans des classes préparatoires ou, à titre de soutien supplémentaire, dans le système éducatif formel. Les programmes de formation professionnelle destinés à la population mentionnée seront renforcés afin de développer davantage les compétences, en fonction des besoins du marché du travail des communautés locales. Une application numérique par zone géographique sera développée avec toutes les informations concernant les services disponibles. En outre, les services d'aide juridique seront renforcés.
- **Informations fournies de manière adaptée aux enfants et renforcement de la participation des enfants aux procédures qui les concernent ainsi qu'à une éducation de qualité**. Il s'agissait notamment de désigner des représentants des mineurs non accompagnés faisant office de « personnes de référence » dans chaque structure d'accueil, chargées de protéger les enfants et de résoudre les problèmes, qui seront formés en conséquence et dont le travail sera contrôlé.
- **Promotion du mode de vie européen** : Se familiariser avec les institutions démocratiques, le mode de vie en Grèce et en Europe, les droits et obligations des citoyens ; sensibilisation à l'interdiction de la discrimination ; au respect de la diversité et au renforcement de la cohésion des sociétés. Afin de renforcer et de promouvoir les compétences liées à la vie quotidienne, des ateliers sont organisés pour apprendre à cuisiner, à utiliser les transports publics et à développer des compétences numériques.
- **L'inclusion sociale pour les bénéficiaires de la protection international** : Développement de programmes accélérés avec une participation

bidirectionnelle des réfugiés (réfugiés à réfugiés), y compris la participation des réfugiés à l'éducation à d'autres réfugiés ; promotion de la formation et de l'emploi des femmes réfugiées, victimes de violences sexuelles et sexistes (SGBV), visant à aider les femmes ayant des expériences similaires ; soutien au développement des compétences professionnelles par le biais de la formation professionnelle ; améliorer la connaissance des droits et obligations en Grèce par le biais de matériel électronique et/ou imprimé mis à disposition des services publics concernés, qui devrait être constamment mis à jour dans les langues parlées par la population migrante ; relier les possibilités de logement aux possibilités d'emploi dans le secteur du tourisme ou de l'agriculture et fournir des incitations aux propriétaires, afin de louer des maisons aux bénéficiaires de la protection internationale.

- **Promouvoir l'inclusion sociale et la participation au sein de la communauté :** Création d'associations et de réunions régulières au sein de la communauté sur des sujets variés.

Recommandations :

La stratégie nationale fait référence à des aspects importants concernant l'inclusion des réfugiés et des bénéficiaires d'une protection internationale en Grèce, tels que la sécurité, la protection et le soutien efficaces des personnes vulnérables, le logement, l'éducation et les formations formelles, non formelles et professionnelles, le développement de compétences numériques et de compétences liées au marché du travail local, l'apprentissage de la langue et de la culture locales en participant à des associations et à des réunions locales, ainsi que l'information sur les droits et les services disponibles. Un accent particulier est mis sur le fait que les mineurs doivent avoir un tuteur/représentant qui peut agir en tant que personne de référence pour s'assurer qu'ils sont protégés contre le danger, qu'ils peuvent suivre une éducation et qu'ils peuvent exercer leur droit de participation.

Cependant la stratégie nationale comprend principalement des commentaires et des suggestions génériques, dont la mise en œuvre nécessite des ressources une collaboration efficace des acteurs et des professionnels travaillant avec les migrants.

Dans cette optique, il convient de mettre davantage l'accent sur l'engagement réel des migrants qui vivent en Grèce depuis un certain temps, afin de systématiser leur collaboration avec les institutions et les services publics. Cette démarche pourrait être combinée à des programmes de mentorat, mis en œuvre pas l'Etat ou les principales OSC qui ont accès aux centres d'accueil et autres lieux d'hébergement des personnes issues de l'immigration. L'importance d'avoir une personne de référence est reconnue dans la stratégie nationale, mais il n'y a pas de référence spécifique sur la façon dont cela pourrait fonctionner en pratique.

Des mentors formés (professionnels, bénévoles) pourraient soutenir les migrants nouvellement arrivés auprès des autorités locales afin de leur garantir un statut légal et leurs droits de leur permettre de trouver un logement sûr, des services de soins de

santé et un soutien financier. Ils pourraient être le lien entre l'Etat et la communauté pendant la période de transition.

Il convient de noter qu'aucune intégration n'est possible si les migrants ne sont pas en mesure de communiquer par eux-mêmes avec la population locale ; c'est pourquoi la participation à des cours de langues réguliers et gratuits, ainsi que les incitations à y assister, sont de la plus haute importance. Le mentorat pourrait également être bénéfique à cet égard. Les mentors formés pourraient inciter les migrants nouvellement arrivés à suivre des cours pour apprendre la langue locale et/ou l'anglais, ainsi que d'autres programmes de formation pour développer leurs compétences (langues étrangères, compétences numériques, enseignement professionnel) afin d'avoir la possibilité de devenir financièrement indépendants et de participer à la vie sociale et économique.

Enfin, des incitations devraient être offertes aux entreprises locales pour qu'elles embauchent de migrants. Ces incitations pourraient être associées à des programmes de mentorat mis en place par les OSC, les syndicats ou le ministère du travail, où des mentors pourraient aider les personnes issues de l'immigration à apprendre la langue locale, à développer des compétences et à se constituer un réseau afin de pouvoir trouver un emploi en Grèce.

France

La priorité absolue est l'intégration par l'emploi et le renforcement de la protection des femmes et des bénéficiaires de la protection internationale.

Le 25 janvier 2022, le ministère de l'Intérieur a signé une politique visant à définir les priorités de la politique d'intégration des migrants nouvellement arrivés. La première priorité concerne le travail et la formation professionnelle, présentés comme « un axe essentiel de l'intégration ». Il s'agit de mobiliser les services publics de l'emploi, de financer des actions d'accompagnement des réfugiés vers l'emploi et de reconnaître les compétences et l'expérience professionnelle déjà acquises, et de porter une attention administrative à la délivrance et au renouvellement en temps utile de titres de séjour.

La deuxième priorité prescrit une attention particulière pour les femmes et les bénéficiaires de la protection internationale (BPI). Les bénéficiaires de cette protection sont définis comme étant plus vulnérables que les autres, car ils « souffrent de vulnérabilités spécifiques, notamment de psycho-traumatismes, de difficultés d'accès au logement et d'un éloignement de la langue française et du marché du travail plus important que les autres étrangers ». Les femmes sont également identifiées comme ayant de plus grandes difficultés d'intégration, « avec un taux de chômage de 30% et une moindre participation au monde du travail et à la vie sociale ». Prônant une approche "de proximité" pour les soutenir, la garde d'enfants est également mise en avant comme un moyen de faciliter leur intégration.

Enfin, le ministère de l'Intérieur a insisté sur le « rôle essentiel » de la société civile pour une intégration réussie des étrangers, et a souligné l'intérêt de projets et de dispositifs tels que le parrainage et le mentorat. Une plateforme de parrainage citoyen de réfugiés est mise à disposition depuis novembre 2021 (<https://parrainage.refugies.info/>) par la délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR), afin de « favoriser toutes les initiatives citoyennes en faveur de leur intégration ».

Source : <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45277?origin=list>

Former les travailleurs sociaux pour mieux accompagner les réfugiés. En janvier 2021, la délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR), et le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) ont lancé un programme de formation spécifique pour les travailleurs sociaux des collectivités locales, afin de sécuriser l'accès aux droits des migrants bénéficiant d'une protection internationale.

Cette initiative part du constat que « les bénéficiaires d'une protection internationale (BPI) présentent de nombreuses spécificités qui rendent d'autant plus nécessaire la généralisation d'une formation centrée sur leurs besoins et les dispositifs auxquels ils peuvent avoir accès ». La formation « Accueil et accompagnement des réfugiés en France » vise donc spécifiquement à faciliter l'intégration des réfugiés en donnant aux travailleurs sociaux les clés de compréhension des problématiques rencontrées par les demandeurs d'asile et les réfugiés en France.

Source : <https://accueil-integration-refugies.fr/former-les-travailleurs-sociaux-pour-mieux-accompagner-les-personne-refugiees/>

Logement. En France, les mineurs non accompagnés ont droit à une protection spéciale et à une assistance particulière de la part du gouvernement. L'ASE (aide sociale à l'enfance) est un service public qui est responsable de ces enfants. Lorsque ces enfants arrivent en France, ils sont recueillis provisoirement pendant la procédure d'évaluation de leur âge (minorité) et l'Etat leur fournit un hébergement temporaire d'urgence dans des hôtels. Cependant, ce processus n'est pas adapté aux enfants car ils résident avec des adultes, ce qui peut porter gravement atteinte aux droits fondamentaux et aux besoins essentiels des enfants confiés à l'ASE (par exemple en raison d'un sentiment d'insécurité ou d'une mauvaise hygiène). Il est donc important de reconsidérer les processus d'accueil des mineurs non accompagnés. A l'issue du processus d'évaluation de l'âge, la plupart des mineurs sont réorientés vers le « DHIMNA » (dispositif d'hébergement et d'intégration des mineurs non accompagnés), c'est-à-dire qu'ils sont placés dans des centres et accompagnés par une équipe éducative jusqu'à leur majorité. Ces professionnels de la santé et de l'éducation aident les mineurs non accompagnés dans leurs études, leur futur recherche d'emploi, leurs soins de santé et leur vie quotidienne.

Éducation. En France, le droit à l'éducation est garanti pour tous. De plus, l'école est obligatoire pour tous les enfants de 3 à 16 ans, ce qui leur permet d'accéder à l'éducation dans les meilleures conditions et le plus rapidement possible. Les professionnels de l'ASE ne pouvant suivre individuellement les mineurs non accompagnés, les professionnels du DHIMNA prennent en charge le travail éducatif. Cependant, ils sont parfois confrontés à un manque de formation et d'information concernant le parcours de vie de ces jeunes. En outre, la situation est encore plus difficile pour les mineurs non accompagnés qui doivent séjourner à l'hôtel, car l'isolement et la solitude qu'ils subissent affecte leur santé mentale et le développement de leur projet de vie. De plus, il est évident que parfois des mineurs non accompagnés seraient intéressés à entreprendre des études universitaires mais « l'ASE » brise leurs espoirs car on considère que le mieux est que ces jeunes soient autonomes le plus tôt possible et donc qu'ils doivent suivre des études « professionnelles ».

L'Afeji a travaillé sur des recommandations politiques pour les migrants, en particulier pour les mineurs non accompagnés. Toutes les informations recueillies proviennent du rapport « Les mineurs non accompagnés dans la loi » (2022).

Portugal

Du côté portugais, les informations collectées sont basées sur le retour d'information des participants à l'action de formation et sur un rapport contenant des recommandations politiques issues de sessions de sensibilisation et de groupes de discussion avec 15 personnes migrantes (Costa & de Paula, 2021) :

Logement. Les migrants et autres personnes vulnérables ont droit à un logement social, car la location est trop chère, surtout dans les grandes villes comme Lisbonne et Porto. Cependant, outre le fait que les migrants estiment souvent ne pas avoir suffisamment d'informations concernant les droits et obligations du locataire et du propriétaire, ils doivent souvent déménager dans des régions éloignées du centre-ville. Parfois, ils ressentent des préjugés à leur égard, car certains propriétaires ne se sentent pas à l'aise et refusent de louer des maisons en raison de leur origine migrante. Ainsi, il est important « d'investir » dans des sessions de sensibilisation pour les communautés, en général, afin d'accroître leur empathie et leur conscience des défis auxquels les groupes vulnérables, comme les migrants, sont souvent confrontés dans plusieurs dimensions, y compris la recherche/location d'une maison. Il est également important de mettre en place des sessions de sensibilisation à la diversité culturelle, afin de rendre les gens plus conscients des différences culturelles en général, et de la manière dont nous pouvons tous en tirer profit, en apprenant de nouvelles perspectives et en respectant les valeurs des autres.

Services de soutien aux migrants. Les migrants trouvent qu'il est difficile d'obtenir des informations sur le travail et les activités mis en œuvre dans les organisations qui soutiennent les personnes qui viennent au Portugal depuis un autre pays. Il est confus

et difficile d'obtenir des informations efficaces sur les services disponibles dans la communauté pour soutenir les migrants, et où ils sont situés, car les informations sont dispersées. Il est important que ce type de services soient rendu visible, en utilisant des supports de diffusion efficaces publiés/disponibles dans des canaux de communication stratégiques, tant imprimés (par exemple des brochures et dépliants dans des lieux publics et stratégiques) que numériques (Facebook, site internet et médias sociaux). Les programmes de mentorat pour les personnes migrantes leurs seraient également bénéfiques, puisque le mentor peut guider les mentorés vers les services les plus appropriés, en fonction de leurs besoins individuels.

Education et formation. Le portugais est une langue difficile à apprendre pour ceux qui ne le parlent pas/ne le comprennent pas, ce qui constitue en soi un obstacle lorsque les migrants arrivent au Portugal. Il leur est difficile de recevoir des informations sur le lieu et la manière de participer à des actions de formation utiles, qui ont tendance à être génériques et non axées sur le profil et les besoins des individus. Le processus d'obtention de certificats professionnels/qualifiés a tendance à être bureaucratique et coûteux. Il est également difficile pour les migrants, en particulier ceux qui viennent de pays non européens, d'exercer la profession ou de poursuivre leurs connaissances et leur formation depuis leur pays d'origine, en raison des processus difficiles de certification et d'accréditation de formations. Compte tenu de ce qui précède, il serait important que les principales organisations de la communauté fournissent des informations sur les activités d'éducation et de formation, afin d'en faciliter l'accès aux migrants. La diffusion de ces initiatives peut également se faire par le biais des canaux des médias sociaux, tels que Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter et les sites internet des organisations. Il est important que ces informations soient également diffusées dans d'autres langues (comme l'anglais), ce qui les rend accessibles à encore plus de personnes.

Santé. Le site internet du Service national de santé est disponible en portugais, ce qui rend difficile la navigation et la recherche d'informations pour les personnes qui ne parlent/comprennent pas le portugais. En outre, les migrants considèrent que les professionnels travaillant dans les organisations de santé publique ne sont pas suffisamment formés et informés de manière efficace, notamment en ce qui concerne les droits relatifs à leur accès au système national de santé. Il est également courant de rencontrer des difficultés pour s'inscrire dans un centre de santé. Ainsi, il serait important de former les professionnels de la santé à fournir des informations clés aux personnes étrangères (par exemple en se concentrant sur le soutien qui peut être apporté dans le processus d'enregistrement dans le centre de santé national). Le site internet du Service national de santé devrait également être traduit dans des langues étrangères, ou au moins être disponible en anglais, qui est une langue commune, ce qui lui permettrait d'atteindre un plus grand nombre de personnes.

Costa, A. P. & de Paula, C. (2021). Relatório de recomendações: políticas públicas locais para as pessoas migrantes em Lisboa. Casa do Brasil de Lisboa. Retrieved from: <http://casadobrasilidelisboa.pt/relatorios/Relatorio%20Lisboa%20Acolhe.pdf>

Roumanie :

Emploi. Il n'existe pas de système de mentorat systématique pour l'intégration des demandeurs d'asile et des réfugiés sur le marché du travail. Dans le cadre du régime général de soutien initial fourni aux demandeurs d'asile et aux réfugiés par l'Inspection générale des migrations, il peut y avoir certaines formes d'assistance spéciale qui peuvent être désignées comme comparables au mentorat, à fournir des cas particuliers en fonction des besoins (Ghinararu, 2016).

Un autre problème pertinent est le manque d'offre de formations professionnelles qui pourraient faciliter la recherche et la conservation de l'emploi pour les réfugiés et les demandeurs d'asile, en particulier pour ceux qui n'ont pas reçu une éducation et/ou une formation professionnelle appropriée dans leur pays d'origine. Nous recommandons que l'Etat roumain prenne en considération ce problème, en offrant des incitations et des montants de financement spécifiques et plus pertinents aux centres de formation et aux institutions similaires.

Logement. Les demandeurs d'asile ont droit à un logement social, mais il n'existe aucune trace d'un réfugié ou d'un demandeur d'asile ayant eu la possibilité d'accéder à un logement social, en raison de la bureaucratie et des barrières linguistiques.

Éducation. La première année, les mineurs n'ont pas le droit de devenir des étudiants inscrits et ils peuvent simplement assister aux cours sans recevoir de notes. A la fin de l'année, ils passent un test afin d'établir leur niveau d'éducation. En tant qu'étudiants observateurs, ils ne sont pas inscrits dans le système national d'éducation. La crise du Covid-19 a montré que parce qu'ils n'étaient pas inscrits dans le système national d'éducation, les enfants des demandeurs d'asile n'ont pas été pris en considération lorsque le ministère de l'Éducation a décidé de lancer l'apprentissage en ligne et de fournir des appareils aux enfants roumains. Nous recommandons que les enfants des demandeurs d'asile reçoivent le même traitement que les enfants roumains.

Un autre problème pertinent est le temps très long et les procédures bureaucratiques que les réfugiés doivent traverser pour convertir leurs certifications éducatives et les faire reconnaître sur le territoire roumain. Cela implique que, tant que les qualifications ne sont pas reconnues, ils ne sont pas autorisés à exercer un emploi qualifié. Cette condition dure souvent très longtemps, empêchant ainsi les migrants et les réfugiés d'être pleinement satisfaits et intégrés sur le territoire national.

Autriche

Éducation. Toutes les personnes de moins de 18 ans qui ont terminé leur scolarité et qui résident de manière permanente en Autriche sont obligés, depuis la loi sur l'enseignement obligatoire de 2016, de poursuivre leur éducation ou leur formation par la suite également. Cette obligation se poursuit jusqu'à l'âge de 18 ans ou jusqu'à l'achèvement positif d'une éducation ou d'une formation complémentaire.

Cette obligation devrait également s'appliquer aux demandeurs d'asile dans la mesure où ils ont droit à une place en école ou en formation, surtout s'ils doivent s'attendre à de longues procédures d'asile. Jusqu'à présent, les demandeurs d'asile n'ont droit à une place dans une école et jusqu'à l'âge de 15 ans.

Marché du travail. Tous les demandeurs d'asile devraient se voir accorder un permis de travail dès le troisième mois de leur séjour. Cela n'a pas été le cas jusqu'à présent. Seules les réglementations individuelles très compliquées s'appliquent, qui n'ont pas lieu dans la pratique.

Soutien aux soins de santé. Les centres de premier accueil et les centres de distribution en Autriche sont des installations intermédiaires où les réfugiés/demandeurs d'asile sont transférés initialement ; ils sont gérés par le ministère de l'Intérieur. Une évaluation initiale de la santé est obligatoire dans les 72 heures et des soins de santé primaires sont fournis. Le service ORS GmbH est mandaté par le Ministère des Affaires Intérieures de procéder à l'évaluation médicale initiale et est également responsable de la fourniture de soins de santé primaires dans ces établissements. Cependant, le principal problème est la communication avec les prestataires de soins de santé qui est difficile en raison des barrières linguistiques. Pour bénéficier des soins de santé, il est important que les réfugiés et les migrants surmontent les barrières linguistiques.

Services sociaux. Une fois que les réfugiés sont enregistrés dans des postes de police spécifiques ou des centres d'accueil spéciaux ("Erfassungsstellen"). Ils ont accès à une aide sociale de base ("Grundversorgung"; incluant le logement, les soins de base et une assurance maladie), à l'éducation et à d'autres services. Après l'inscription, ils reçoivent également leur carte d'identité ("Ausweis für Vertriebene") qui leur permettra d'accéder au marché du travail. La carte d'identité sera généralement envoyée à leur adresse, il est donc important que les réfugiés enregistrent leur lieu de résidence ("Meldezettel").

Cependant, la plupart des nouveaux arrivants qui migrent vers l'Autriche ne connaissent pas les systèmes développés et disponibles pour soutenir leur intégration et leur inclusion. Le programme de mentorat est une excellente méthode pour fournir un instrument supplémentaire pour promouvoir l'intégration des migrants en Autriche, fournir une orientation et un soutien aux réfugiés accueillis dans le pays d'accueil, supprimer les obstacles à l'intégration et promouvoir l'égalité des chances.

Italie

Éducation. Même si les migrants de moins de 18 ans ont accès à l'éducation en Italie, les nouveaux élèves arrivants ne reçoivent que peu d'aide pour accéder à tous les types d'écoles. La situation s'est aggravée avec la pandémie car les problèmes scolaires rencontrés par les migrants et leurs enfants au cours de l'actuelle période prolongée de crise sanitaire et de fermeture des écoles sont le manque d'accès à

l'enseignement à distance et, ces derniers mois, le manque de relations avec les enseignants et les camarades de classe, restant entièrement en dehors du circuit scolaire et de toutes ces opportunités d'interaction et d'apprentissage qui sont fondamentales pour leur parcours éducatif. L'Italie devrait investir dans la diversité croissante de ses élèves et faire de l'égalité d'accès et de l'éducation interculturelle une réalité dans les écoles. En outre, il est recommandé de soutenir les enseignants qui créent des barrières supplémentaires pour les élèves migrants.

Santé. Les services de santé sont généralement accessibles aux patients migrants en raison des politiques nationales et régionales. Tous les migrants légaux et les demandeurs d'asile ont le droit et le devoir de s'inscrire au service national de santé (SNN). Les étrangers résidants légalement sont tenus de s'inscrire au service national de santé (SNN) ainsi que les demandeurs d'asile et les personnes ayant bénéficié d'une forme de protection internationale. Les mineurs étrangers non accompagnés et les femmes enceintes sont généralement inclus, jusqu'à 6 mois après la naissance de l'enfant. Quant aux personnes en situation irrégulière, l'absence de permis de séjour n'exclut pas la possibilité de recevoir des soins hospitaliers urgents et essentiels. En cas de besoin, l'hôpital doit donc accepter les sans-papiers, en enregistrant le patient et en lui fournissant un code appelé « STP » (acronyme italien pour « Foreigners temporarily present »). En outre, l'accès aux services par un migrant en situation irrégulière ne doit impliquer aucune déclaration aux autorités. Cependant, la situation n'est pas toujours linéaire, et la documentation requise pour accéder aux soins de santé peut être compliquée pour les migrants légaux et les demandeurs d'asile. Il serait opportun de fournir aux travailleurs sociaux et aux médiateurs culturels-linguistiques des outils d'intervention pour assurer une réponse efficace aux besoins de santé des migrants. Par ailleurs, il serait bon d'accorder plus d'attention aux interventions nécessaires pour la protection et la prévention de la santé physique et mentale de ces personnes, qui dans la plupart des cas arrivent en bonne santé dans notre pays et tombent malades, surtout à cause des conditions de vie et d'accueil.

Marché du travail. Tout migrant provenant en dehors de l'UE et titulaire d'un permis de séjour permettant de travailler ou possédant un permis de séjour CE de longue durée peut être librement employé en Italie. Il est possible de recruter (et donc de s'inscrire au chômage) même si le migrant n'est pas encore en possession d'un premier permis de séjour, dans certains cas prévus par la loi. Si le migrant a un permis de séjour expiré, il est possible de l'embaucher (et de l'inscrire au registre du centre pour l'emploi) sous certaines conditions. Cependant, en Italie, le problème du travail non déclaré et de l'exploitation du travail existe toujours, surtout dans le secteur agricole. Elle concerne à la fois les migrants réguliers et irréguliers. L'un des principaux problèmes est le manque de soutien ciblé pour permettre aux migrants de trouver des emplois sûrs correspondant à leurs compétences. Les politiques et programmes de développement devraient inclure des actions visant à améliorer les possibilités d'emploi décent et les projets générateurs de revenus afin d'éviter l'impact négatif de la migration et le risque d'exploitation.

VIII. Recommandations issues de la mise en œuvre du programme de mentorat M4M dans les pays partenaires

Les professionnels des services d'intégration qui ont terminé la mise en œuvre du programme de mentorat M4M dans les pays partenaires respectifs, l'ont évalué positivement en termes de pertinence, d'organisation, de matériel fourni et de renforcement des compétences pour promouvoir l'intégration. Ils ont également formulé les recommandations d'amélioration suivantes :

En ce qui concerne le programme de mentorat, les professionnels ont estimé qu'il devrait avoir une durée plus longue (Roumanie, Grèce), surtout si l'on considère le long processus administratif pour obtenir un statut légal. Les mentors devraient recevoir des informations détaillées sur les autorités compétentes pour garantir le statut légal des mentorés (Grèce). Ils devraient également être formés pour améliorer leurs compétences non techniques par une approche pratique (Roumanie). De plus, étant donné que les communautés de migrants et de réfugiés soutiennent déjà officieusement les migrants en tant que « mentors », une attention particulière devrait être accordée à l'amélioration de leurs connaissances et de leurs compétences en matière de mentorat afin qu'ils puissent être plus efficaces dans leurs conseils et faciliter ainsi l'intégration (Grèce).

En ce qui concerne les politiques d'intégration en général, les professionnels ont mentionné que les Etats devraient se concentrer sur la gestion de la bureaucratie, car elle conduit en pratique à ne pas avoir accès à l'aide et à être privé de ses droits (Italie, Grèce et Roumanie). En outre, la barrière de la langue est importante (Grèce et Roumanie) car elle entrave la communication avec la population locale et la recherche d'un emploi ; par conséquent, des sessions d'apprentissage de la langue devraient être proposées de manière systématique dès le début. Le mentorat pourrait être utile à cette fin (Roumanie). Une meilleure collaboration et interaction entre les autorités (juridiques, administratives et éducatives) est cruciale pour faciliter une intégration rapide et harmonieuse (Grèce et Italie).

IX. Bibliographie

1. Migrants for Migrants (M4M) project, IO1 Evidence review on the current of the conditions and services offered of newly-arrived migrants in partners' countries. Disponible sur <https://www.migrants4migrants.eu/io1.html>
2. Migrants for Migrants (M4M) project, IO2 Buddy System service Model. Disponible sur <https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>
3. Migrants for Migrants (M4M) project, Welcome to the Buddy system – Training modules. Disponible sur <https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>

4. MPATH. (2017). *Modelo de Mentoria para desempregados de longa duração e com baixas competências*. Aproximar & ASSOC.
5. *Autobiografia degli Incontri Interculturali. Contesto, concetti e teorie*, Divisione delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa, marzo 2008
6. Catarci, Marco; Fiorucci Massimiliano, *Orientamenti interculturali per la cittadinanza: Armando Editore*, 2014
7. Čiefová Michaela, *Intercultural education as a tool for migrants' integration*. Economic Review/Volume 49, 2/2020.
8. Steering Committee On Anti-Discrimination, Diversity And Inclusion (CDADI), *Intercultural integration strategies: managing diversity as an opportunity Model Framework for an Intercultural Integration Strategy at the National Level*, 2021
9. Withol de Wenden Catherine, *Il dialogo interculturale in prospettiva europea*, in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturale*, Quaderni ISMU 2/2008.
10. Recommendation CM/Rec(2015)1 of the Committee of Ministers to member States on intercultural integration, 2015:
https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805c471f
11. Parent'r'Us (2021). *Mentoring Model for Parents' Engagement at Child Schooling Life*. Aproximar & CCF.
12. Boston University, Mentoring FAQ's. Disponibile sur <https://www.bu.edu/questrom/files/2013/07/Mentoring-FAQs.pdf>
13. MENTOR/National Mentoring Partnership, Mentoring Immigrant and Refugee Youth: A Toolkit for Program Coordinators. Disponibile sur <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED522073.pdf>
14. European Resettlement and Integration Technical Assistance Project (EURITA), Mentoring Refugees – A Handbook for Volunteers. Disponibile sur https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/mentoring-refugees-handbook-volunteers_en
15. Chronus, How to Start a Mentoring Program. Disponibile sur <https://chronus.com/how-to-start-a-mentoring-program>
16. Foreningen Nydansker, Mentoring program for highly skilled refugees – a hands on guide. Disponibile sur <https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/mentorordninger/63-guide-mentoring-program-for-highly-skilled-refugees/file>



Numéro du projet 2019-1-FR01-KA204-063158

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne, dans le cadre du programme E+.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

www.migrants4migrants.eu

Coordinateur du projet : AFEJI
26 rue de l'Esplanade – B.P 35 307
59 379 Dunkerque cedex 01
France www.afeji.org



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

